Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. april 2018 blev i sag nr. 91174:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i PFA Pension. Hun klager over, at selskabet har givet en fejlagtig oplysning om størrelsen på hendes kapitalpension, og at selskabet ikke vil anerkende, at hun har krav på det oplyste – og højere - beløb. Klageren har anført, at hun har ret til en kapitalpension på 846.000 kr. i stedet for 455.000 kr. som oplyst af selskabet.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at der telefonisk er givet oplysning om en kapitalpension på 846.000 kr. Selskabet har også anført, at klageren måtte være klar over, at en eventuel oplysning om et beløb som det anførte måtte bero på en fejl, og at klageren ikke kan have en berettiget forventning om, at hun er berettiget til en kapitalpension på 846.000 kr.

I klageskemaet af 19/8 2017 har klageren blandt andet anført:

> "Der henvises til alle de medsendte bilag, men her uddrag af vores Advokats klagebrev til PFA (kopi fra klagebrev af 23. marts 2017)
>
> Undertegnede rette henvendelse på vegne af [klageren] i anledning af den verserende sag med de fejlbehæftede oplysninger hun har modtaget fra jer.
>
> Det fremgår af sagen, at en medarbejder hos PFA Pension overfor [bank] den 16. marts 2015 oplyste, at den forventede udbetaling på min klients kapitalpension ville være kr. 846.000,-.
>
> Beløbet blev indføjet i min klient og hendes ægtefælles pensionsplanlægning, og de indrettede sig efter denne planlægning i forhold til deres arbejdsmæssige situation, herunder i forhold til hvornår de stoppede med at arbejde.
>
> Som bekendt var der tale om en fejl fra medarbejderens side, idet det korrekte beløb var ca. kr. 455.000,-.
>
> Mine klienter havde på tidspunktet for oplysningen af beløbet på kr. 846.000,- ikke mulighed for at kontrollere rigtigheden heraf via pensionsinfo.dk, hvorfor de antog at det var det korrekte beløb.
>
> Medarbejderen tog ikke i umiddelbar forlængelse af telefonsamtalen skridt til at korrigere det overfor min klient oplyste beløb, og min klient blev således først bekendt med at der var tale om en fejl efter flere telefoniske henvendelse i slutningen af 2015.
>
> På baggrund heraf er PFA Pension bundet af det oplyste, uanset at det beror på en fejl.
>
> I har tidligere henvist til udsendte dækningsoversigter, men dette kan ikke danne grundlag for, at min klient burde have indset, at der er tale om en fejl, især da disse oversigter efter jeres oplysninger indeholdt højere beløb end det nu anførte på ca. kr. 455.000,-
>
> Min klient havde, som nævnt, heller ikke mulighed for at kontrollere beløbet via de sædvanlige systemer, eller i øvrigt forudsætningerne for at vide at der var tale om en fejl, og nu hvor det netop var oplyst direkte af en medarbejder burde hun ikke have indset, at det der en fejl.
>
> PFA Pension er nærmest til at bære risikoen for de forkert afgivne oplysninger.
>
> Såfremt min klient havde fået oplyst det korrekte beløb havde ægteparret indrettet sig væsentlig anerledes, da der er en væsentlig forskel i indkomsten i forbindelse med pensionering ved nedjusteringen af beløbet.
>
> Efterfølgende har min klients ægtefælle været nødsaget til, at genoptage tilknytningen til arbejdsmarkedet i større udstrækning, på grund af den manglende indkomst, hvilket ellers ikke var nødvendigt eller planlagt.
>
> Når en medarbejder hos et pensionsselskab oplyser et beløb der vil blive udbetalt må man som almindelig kunde kunne gå ud fra at dette er korrekt, og min klient har derfor krav på, at blive stillet økonomisk som hvis det oplyse beløb på kr. 846.000,- var korrekt.

Endelig vedlægger jeg optimeringsbudgetter og senioranalyser udarbejdet af [bank] der viser den økonomiske konsekvens af fejlen.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At få udbetalt 846.000 som lovet."

Selskabet har i brev af 8/9 2017 til nævnet blandt andet oplyst:

"**Hvilken type forsikring er der tale om?**
Policen er tegnet den 15. september 2000 via forsikredes ansættelse hos … Policen giver ret til udbetaling af tabt arbejdsfortjeneste og præmiefritagelse.

Kunden er tilkendt præmiefritagelse og udbetaling ved tab af erhvervsevne fra den 6. november 2004 og har det fortsat i dag.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?
Forsikrede gør gældende, at selskabet ved en fejl har oplyst, at forsikredes kapitalpension udgør 846.000 kr., og at selskabet er bundet af fejlen. Forsikrede gør endvidere gældende, at fejloplysningen er givet telefonisk.

Selskabet gør gældende, at forsikredes kapitalpension i henhold til dækningsoversigter senest fra 2016 udgør et betydeligt mindre beløb end 840.000 kr. Selskabet kan ikke se, at der telefonisk er oplyst det høje beløb.

Selskabet gør også gældende, at forsikrede har fået fremsendt dækningsoversigter i årene 2003, 2009 og 2012, som viser kapitalpensionens reelle størrelse på de pågældende tidspunkter. Selv hvis selskabet telefonisk har oplyst et forkert beløb, så kan det ikke ændre ved kapitalpensionens reelle størrelse.

Sagsfremstilling
Forsikrede modtog i april 2003 en dækningsoversigt, hvoraf det fremgik, at hendes kapitalpension udgjorde 451.420 kr. (svarende til 316.065 i nutidskroner) (**Bilag 1**).

Herefter blev forsikrede i november 2004 tilkendt udbetaling ved tab af erhvervsevne og præmiefritagelse. Som følge heraf har forsikrede ikke kunnet se sine forsikrings- og pensionsdækninger i PFA på pensionsinfo.dk

I oktober 2009 anmodede forsikrede om en dækningsoversigt, som blev sendt 15. oktober 2009. Af denne fremgik bl.a., at kapitalpensionen var 519.591 kr. (svarende til 403.406 i nutidskroner) (**Bilag 2**). Derudover var det anført, at beløbene i dækningsoversigten var beregnet under forudsætning af, at forsikrede fortsat fik præmiefritagelse frem til 2020.

Den 10. april 2012 fremsendte selskabet endnu en dækningsoversigt på forsikredes opfordring. Af denne fremgik bl.a., at kapitalpensionen udgjorde 481.749 kr. (svarende til 413.930 i nutidskroner) (**Bilag 3**). Ved beregningerne er det også her forudsat, at forsikrede fik præmiefritagelse frem til 2020.

Det fremgår af selskabets telefonsystem, at selskabet den 16. marts 2015 blev kontaktet af forsikrede og dennes bank. De oplyser, at selskabet har oplyst, at forsikredes kapitalpension udgør 846.000 kr.

I perioden 16. marts 2015 og indtil den 23. september 2015 har der ikke været korrespondance mellem forsikrede og selskabet.

Den 23. september 2015 kontaktede forsikredes ægtefælle selskabet. Formålet hermed var at få på skrift, at kapitalpensionens størrelse udgør 846.000 kr. Det skyldes, at forsikrede indtil dette tidspunkt alene var i besiddelse af dækningsoversigter, som viste, at kapitalpensionen var på et langt mindre beløb. Da der er en løbende udbetaling i gang, gik der noget tid, inden opgørelsen – der blev udarbejdet manuelt – blev færdiggjort.

Den 23. december 2015 blev forsikrede kontaktet af selskabet, som forklarede forsikrede nærmere om kapitalpensionen, herunder hvad kapitalpensionen udgør. Samtidig hermed blev forsikret oplyst, at såfremt der tidligere var blevet oplyst et andet beløb, så var der tale om en fejl. Det blev også oplyst, at forsikrede nu kunne se størrelsen af beløbet på hjemmesiden under mit PFA.

Dækningsoversigt for 2016 blev efterfølgende fremsendt til forsikrede.

Som **bilag 4** og **5** fremlægges senioranalyser udarbejdet af [bank]. Begge senioranalyser er udarbejdet den 31. januar 2017. På side 5 i senioranalyserne fremgår:

Det blev på mødet i 2015 oplyst I ønsker at blive i nuværende bolig frem til [klagerens ægtefælle] fylder … år. Prioritetslån med tilhørende indlånskonto på 700.000 kr. er efter jeres ønske ikke medtaget i opstillingen. [Klagerens] Pensions Info viser en ordning hos PFA, men der er ikke leveret oplysning om udbetaling. [Klageren] har modtaget en dækningsoversigt i 2016 fra PFA, der viser den forventede udbetaling ved … år, det er det beløb, der er medtaget i oversigten. ...banken bruger vores tal...

To nye oversigter er lavet i 2017 – en med udgangspunkt i det beløb, som PFA har oplyst i marts 2015 pr. telefon og en med udgangspunkt i den dækningsoversigt i har modtaget fra PFA i 2016. Begge oversigter er lavet efter ønske fra jeres advokat. [min understregning]

Som **bilag 6** og **7** fremlægges optimeringsbudgetter af 31. januar 2017 for forsikrede og dennes ægtefælle.

Forsikrede har ligeledes fremsendt følgende ansættelsesaftaler for forsikredes ægtefælle:

- **Bilag 8** Ansættelsesaftale af 1. juli 2014 med [firma 1]
- **Bilag 9** Ansættelsesaftale af 27. april 2016 med [firma 2]
- **Bilag 10** Ansættelsesaftale af 31. januar 2017 med [firma 3]
- **Bilag 11** Ansættelsesaftale af 14. februar 2017 med [firma 4]

Ansættelsesaftalerne minder meget om hinanden, og punktopstillingen er den samme. Derudover er ordlyden i en række punkter identiske.

Begrundelse for PFA's 'afgørelse'
Indledningsvis skal selskabet beklage forløbet i indeværende sag. Det understreges samtidig, at selskabet ikke kan se, at forsikrede har fået oplyst et forkert beløb. Hvis det har været tilfældet, er det naturligvis beklageligt.

Helt frem til mødet den 16. marts 2015 med banken har der ikke været tvivl om, at beløbet på kapitalpensionen ikke udgør 846.000 kr. Dette bekræftes af, at forsikrede løbende har fået fremsendt dækningsoversigter på egen anmodning. Af dækningsoversigterne fremgår kapitalpensionens reelle størrelse.

Det bekræftes også af forsikredes ægtefælles henvendelse til selskabet den 23. september 2015. Baggrunden for henvendelsen var netop det forhold, at forsikrede ikke var i besiddelse af dækningsoversigter, der viste, at kapitalpensionen udgør 840.000 kr.

Hvis selskabet telefonisk har oplyst et forkert beløb, så er der enighed om, at der tale om en fejl. Det klare udgangspunkt er derfor, at forsikrede ikke kan opnå en højere dækning, end der reelt er på kapitalpensionen. Det skyldes, at forsikrede indså eller burde have indset, at den eventuelle fejlagtige oplysning var forkert, jf. aftalelovens § 32 analogt om fejlskrift.

En fravigelse af udgangspunktet kræver tungtvejende hensyn. Sådanne hensyn er ikke til stede i indeværende sag. Det skal særligt ses i lyset af, at selskabet på intet tidspunkt har fremsendt noget skriftligt herom til forsikrede. Tværtimod har forsikrede over flere omgange modtaget dækningsoversigter, hvor kapitalpensionens reelle størrelse fremgår. Såfremt forsikrede ønskede det opdaterede beløb på kapitalpensionens størrelse i forbindelse med seniorrådgivning i banken, ville det have været naturligt at bede om en dækningsoversigt. Om ikke andet, så i forbindelse med telefonsamtalen den 16. marts 2015.

Derudover bekræfter senioranalyserne også, at forsikrede ikke har indrettet sig efter fejloplysningen. De fremsendte senioranalyser og optimeringsbudgetter er udarbejdet den 31. januar 2017.

Selv hvis der lægges vægt på oplysningerne i senioranalyserne, så fremgår det ganske klart heraf, at der er mange usikkerhedsfaktorer, der kan påvirke resultatet, og at beregningerne i analysen alene har til hensigt at give et så korrekt billede af de forventede pensionsforhold og ændringsforslag som muligt, ud fra generelle forudsætninger. Banken har således gjort det klart for forsikrede, at forsikrede ikke uden videre kan indrette sig herefter.

Selskabet fastholder, at forsikrede ikke kan have haft en berettiget forventning om, at kapitalpensionen udgør 846.000 kr. Der er tale om et beløb, der er så markant højere, end hvad der reelt kan komme til udbetaling, at det må have stået forsikrede klart, at der var tale om en fejl. Da forsikrede har været bekendt med, at senioranalysen og optimeringsbudgetterne er forbundet med stor usikkerhed, bærer forsikrede risikoen for at have indrettet sig herefter.

Dernæst fremgår det af senioranalyserne, at banken rent faktisk har taget udgangspunkt i dækningsoversigten fra 2016 som følge af manglende oplysninger fra pensionsinfo. Endelig fremgår det, at der efter ønske fra forsikredes advokat er udarbejdet budgetoversigt med udgangspunkt i det forkerte beløb. Det bekræfter efter selskabets opfattelse, at forsikrede ikke har været i tvivl om kapitalpensionens reelle størrelse.
…

Sagens faktum viser således, at forsikrede godt var klar over, at det ville have været en betydelig forhøjelse af kapitalpensionen, såfremt den telefoniske fejloplysning blev lagt til grund. Faktum viser ligeledes, at forsikrede var bekendt med kapitalpensionens reelle størrelse, og at forsikrede på ingen måde har indrettet sig efter den telefoniske fejloplysning. Endelig har forsikrede ikke lidt et økonomisk tab.

At forsikredes ægtefælle angiveligt skulle have genoptaget tilknytningen til arbejdsmarkedet i større omfang end tidligere er udokumenteret. Derudover er det irrelevant, da analyserne og budgetterne er udarbejdet den 31. januar 2017 og med et klart forbehold. Forsikrede har derfor været i ond tro, hvis forsikrede trods forbeholdene fra banken indrettede sig herefter.

De ansættelsesaftaler, der er fremsendt (bilag 8-11), dokumenterer ikke, at forsikrede har indrettet sig efter fejloplysningen. Ordlyden i ansættelsesaftalerne er mere eller mindre identiske, på trods af at aftalerne tilsyneladende er indgået med forskellige selskaber, på forskellige tidspunkter.

Samtlige ansættelsesaftaler tager afsæt i samme disposition, og aftalerne har samme ordlyd, for så vidt angår ægtefællens arbejdsopgaver. Derudover er der i ansættelsesaftalerne en klausul om mediation samme sted i … i tilfælde af tvist. Det må antages at være ganske usædvanligt, at ordlyden i fire ansættelsesaftaler med fire forskellige virksomheder er så ens, som det er tilfældet i bilag 8-11.

Det bemærkes endvidere, at ansættelsesaftalerne i bilag 8 og 9 er indgået i henholdsvis 2014 og 2016, mens ansættelsesaftalerne i bilag 10 og 11 er indgået henholdsvis den 31. januar 2017 og 14. februar 2017. Ansættelsesaftalerne dokumenterer ikke andet og mere end, at samtlige virksomheder har anvendt samme ordlyd i ansættelsesaftalerne, og at forsikredes ægtefælle vil blive aflønnet efter anvendt tid. Der er således ikke tale om, at ægtefællen skulle påtage sig yderligere arbejde, idet det i 2014 også er aftalt, at ægtefællen aflønnes efter anvendt tid.

Af relevante kendelser afsagt af nævnet kan bl.a. henvises til 83.833, hvor nævnet konkluderer, at selskabet ikke var forpligtet ved fejlskrift som følge af den uberettigede vinding klageren i så fald ville få, samtidig med det forhold at det ikke kunne antages at have virket bestemmende for klageren.

Nævnets kendelse i 83.411 kan også nævnes. Her konkluderes det, at klageren indså eller burde indse, at der var tale om fejlskrift i forlængelse af den øvrige kommunikation, der havde været fra selskabets side om pensionsordningens karakter.

I forhold til den konkrete sag er der ikke tale om en skriftlig tilkendegivelse, men en enkeltstående eventuel fejloplysning, som er afgivet telefonisk. En sådan oplysning kan for sikrede ikke indrette sig efter, og det må kunne kræves, at forsikrede som minimum modtager oplysningen skriftligt.

Konklusion
Selskabet fastholder på baggrund af ovenstående, at forsikredes kapitalpension udgør det, der fremgår af de til enhver tid gældende dækningsoversigter.

Det forhold, at forsikrede potentielt har fået oplyst et forkert beløb, medfører ikke, at der er givet et bindende tilsagn på 846.000 kr. Det skyldes, at forsikrede indså eller burde have indset, at den eventuelle fejlagtige oplysning var forkert, jf. aftalelovens § 32 analogt om fejlskrift.

Endvidere var der tale om en enkeltstående fejloplysning, som afveg væsentligt fra tidligere oplysninger, som forsikrede ikke efter eller under samtalen i marts 2015 har bedt om skriftlig dokumentation for.

Det er selskabets opfattelse, at forsikrede ikke har dokumenteret at have foretaget konkrete dispositioner som følge af en evt. fejloplysning eller i øvrigt at have lidt et økonomisk tab på baggrund af telefonsamtalen i marts 2015.

Det ses ligeledes, at banken har taget et klart forbehold ved udarbejdelsen af analyserne og optimeringsbudgetterne. Hvis forsikrede, på trods af bankens forbehold, har indrettet sig efter analyserne og budgetterne, må forsikrede bære risikoen for, at oplysningerne er korrekte."

Klagerens advokat har i mail af 23/10 2017 til nævnet blandt andet bemærket:

"Indledningsvist må det konstateres, at PFA Pension ikke direkte bestrider at have oplyst en dækning på kr. 846.000,- ved den telefoniske kontakt den 16. marts 2015, hvorfor det kan lægges til grund, at det var tilfældet.

Det kan derudover også lægges ubestridt til grund at PEA Pension ikke af egen drift har rettet henvendelse hverken telefonisk eller skriftligt til klager for at rette den oplysning der blev givet den 16. marts 2016.

Det er således først mere en et halvt år efter, og på klagers ægtefælles foranledning, at PFA Pension oplyser det, efter eget udsagn, korrekte beløb.

Nærmere om brevet af 8. september 2017 så kan det konstateres, at medarbejderen, som har skrevet brevet, er ny på sagen, da sagen tidligere har været behandlet af juridisk chefkonsulent …

Den pågældende har åbenbart ikke modtaget besked fra sine kolleger, at de senioranalyser, der er udarbejdet af [bank] 31. januar 2017, er udarbejdet på PFA Pensions foranledning i forbindelse med forligsdrøftelser i sagen.

I brevet af 8. september 2017 bruges de pågældende senioranalyser som et argument for, at der ikke er noget tab, men idet der er udarbejdet to med forskellige dækninger dokumenterer de netop tabet.

Analyserne er derudover udarbejdet på et tidspunkt, hvor PFA Pension har trukket oplysningen om dækning på kr. 846.000,- tilbage, så derfor har klager og dennes ægtefælle selvsagt ikke indrettet sig på dækningen på det tidspunkt – tværtimod.

PFA Pension bruger senioranalyserne i januar 2017, som et argument for, at klager har været klar over fejloplysningen tilbage i 2015 og ikke har lidt et tab, hvilket skriger til himlen.

Faktum viser ikke, som ellers anført af PFA Pension, at klager var klar over, at det ville have været en betydelig forhøjelse af kapitalpensionen hvis den telefoniske oplysning blev lagt til grund.

PFA Pension har ikke løbende sendt dækningsoversigter til klager, men kun fremsendt det på opfordring, og klager har på intet tidspunkt for i 2016 selv kunne tilgå oplysningerne løbende/online.

På tidspunktet for fejloplysningen den 16. marts 2015 er det næsten tre år siden, at der er modtaget en dækningsoversigt sidst – 10. april 2012, og som anført i mail af 13. juni 2017 var perioden 2012-2015 præget af høje vækstrater, og hvor C20-indekset blev fordoblet.

Det kan således heller ikke på nogen måde lægges til grund, som ellers anført af PFA Pension, at der ikke har været tvivl om beløbet ikke var 846.000 frem til mødet den 16. marts 2015.

Det er på ingen måder urealistisk at en pension kan være steget væsentligt på tre år, og klager kan som almindelige borger uden nogen viden indenfor pensioner vide andet end en stigning i den størrelsesorden kan finde sted.

Faktum viser heller ikke, som ellers anført af PFA Pension, at klager var bekendt med kapitalpensionens reelle størrelse, og at klager på ingen måder har indrettet sig efter den telefoniske fejloplysning.

Klager har netop indrettet sig på oplysningen fra PFA Pension, og det er først i slutningen af 2016 og 2017, at klager og dennes ægtefælle, indretter sig anderledes i form af at klagers ægtefælle søger yderligere beskæftigelse.

Frem til dette tidspunkt har klager og dennes ægtefælle været indrettet i forhold til dækningen på kr. 846.000,-, og det er således først da det står klart at PFA Pension ikke har tænkt sig, at leve op til det af dem oplyste, at de indretter sig anderledes.

PFA Pension angriber i brevet af 8. september 2017 de fremsendte ansættelseskontrakter, og skriver med andre ord at de er produceret til brug for sagen.

Medmindre PFA Pension dementere dette er der tale om injurier, da de selvfølgelig ikke er produceret til sagen, men er reelle ansættelseskontrakter, som blot er meget ens da de tager udgangspunkt i samme standardkontrakt."

Af selskabets brev af 9/11 2017 til nævnet fremgår det blandt andet:

"Forsikrede gør gældende, at PFA Pension ikke direkte bestrider at have oplyst en dækning på kr. 846.000 ved den telefoniske kontakt den 16. marts 2015, hvorfor det kan lægges til grund, at det var tilfældet.

Hertil skal PFA Pension bemærke, at PFA Pension ikke kan se, at det har været tilfældet. Såfremt det skal lægges til grund, at PFA Pension har oplyst et forkert beløb, må det som minimum kræves, at forsikrede løfter bevisbyrden herfor. Forsikrede har, hverken ved klagen af 26. juli 2017 eller ved mail af 23. oktober 2017, løftet bevisbyrden herfor.

Forsikrede har i mail af 23. oktober 2017 anført, at det på tidspunktet for fejloplysningen den 16. marts 2015 var næsten 3 år siden, at der blev modtaget en dækningsoversigt sidst. Til støtte for, at forsikrede kunne regne med, at forsikredes depot blev fordoblet til 846.000 kr., har forsikrede henvist til, at C20-indekset i perioden 2012-2015 var præget af høje vækstrater, hvor C20-indekset blev fordoblet. Det er videre anført, at det på ingen måder er urealistisk, at en pension kan være steget væsentligt på 3 år.

Der er tale om et forhold, som forsikrede ligeledes gjorde gældende i mail af 13. juni 2017.

PFA Pension bemærker, at forsikrede har et gennemsnitsrenteprodukt. Produktet er helt uafhængigt af C20-indekset, som på ingen måde kan influere på størrelsen af depotet, da forsikrede netop ikke har en investeringsordning.

Tages der udgangspunkt i dækningsoversigten fremlagt som bilag 2 (og fremsendt forsikrede), fremgår det, at værdien af depotet udgør 167.482 kr. pr. 31. december 2008. Det fremgår samtidig, at forsikrede fik en årlig rente (efter skat) på 4,50 % i januar 2008 og derefter en årlig rente (efter skat) på 5,50 % årligt til og med november 2008 samt en årlig rente (efter skat) på 4,50 % i december 2008.

Af bilag 3 fremgår det, at værdien af depotet udgør 248.411 kr. pr. 1. maj 2012. I perioden 31. december 2008 til 1. maj 2012 er der således alene sket en forhøjelse af depotet på ca. 80.000 kr.

Da forsikredes ordning alene kan stige i forhold til den til enhver tid værende depotrente, kan forsikrede ikke have en berettiget forventning om, at værdien af depotet stiger til 846.000 med henvisning til C20-indekset.

Det bemærkes i den forbindelse, at forsikrede under næsten hele forløbet har været bistået af en rådgiver. Det kan ikke lægges PFA Pension til last, at forsikrede gik ud fra, at C20-indekset havde indflydelse på depotets størrelse, når det i realiteten er fuldstændig uden betydning for ordningen. Forsikrede har modtaget dækningsoversigter med klare angivelser af værdien af depotet, ligesom forudsætningerne for tilbud og policer er vedlagt. Derfor er det forsikredes egen risiko, hvis forsikrede har set bort fra disse oplysninger og i stedet lagt oplysninger fra C20-indekset til grund.

Forsikrede har derudover fortsat ikke godtgjort, at forsikrede har lidt et tab, eller i øvrigt at den telefoniske fejloplysning har været bestemmende for forsikredes forhold. De fremlagte optimeringsbudgetter og senioranalyser dokumenterer heller ikke, at forsikrede har lidt et tab.

De fremlagte ansættelseskontrakter dokumenterer heller ikke, at forsikrede har lidt et tab. I forhold til ansættelseskontrakterne skal PFA Pension yderligere bemærke, at PFA Pension ikke har anført, at ansættelseskontrakterne er produceret til brug for sagen, som det er anført af forsikrede. PFA Pension har ikke anført andet og mere end, at ansættelseskontrakterne er meget ens. Et forhold, som forsikrede selv har bemærket."

Klagerens advokat har i mail af 28/11 2017 til nævnet blandt andet anført:

"Det fremgår af de fremsendte dokumenter at [bank] har noteret kr. 846.000,- som oplyst af selskabet ved telefonisk kontakt.

Det er et beløb [bank] selv har hørt, og bevisbyrden må derfor anses som løftet i forhold til, at det er det som selskabet har oplyst.

Der kan derudover føres vidner herpå som tidligere anført, men dette ligger uden for den bevisførelse der kan finde sted for nævnet.

Vedrørende stigningen i C20-indekset er dette anført for at illustrere og understrege, at klager som almindelig forsikringskunde ikke har mulighed for at vurdere om en stigning op til den telefonisk oplyste sum er urealistisk eller ej.

Selskabet har som den professionelle det fulde ansvar for de oplysninger der gives, og klager kan, når ikke andet oplyses herunder forbehold for oplysningernes korrekthed eller andet, kun gå ud fra, at det det oplyses er korrekt.

Det bestrides derudover, at klager har været bistået af rådgiver under forløbet, som anført af selskabet.

Klager har i forbindelse med klagesagen været bistået af rådgivere, men dette ændrer ikke ved ansvaret for selskabets telefoniske oplysning.

Endeligt skal det understreges, at pensionsanalyserne fra 2017 (bilag 4 og 5) er indhentet på opfordring fra selskabet, og som skulle danne grundlag for en tabsopgørelse, hvorfor de seneste bemærkninger om opgørelse af tabet ikke hænger sammen med det tidligere anførte fra selskabets side."

Af selskabets brev af 8/12 2017 til nævnet fremgår det blandt andet:

"Derudover bemærkes at forsikrede nu gør gældende, at det anførte vedrørende C-20 indekset skal illustrere og understrege, at klager som almindelig forsikringskunde ikke har mulighed for at vurdere om en stigning op til den telefoniske sum, er urealistisk eller ej.

PFA Pension bemærker at dækningsoversigterne netop tjener det formal at give forsikrede som almindelig kunde, et realistisk billede af depotstørrelsen. Det er forsikredes eget ansvar, at se bort fra disse. Det er samtidig noteret at forsikrede ikke længere gør gældende, at det er realistisk at forsikredes dækning er fordoblet som følge af vækstraterne i C-20 indekset."

Klagerens advokat har i mail af 21/12 2017 til nævnet blandt andet bemærket:

"Vedrørende dokumentation for tabet, så henvises der til det tidligere anførte om, at selskabet selv har bedt om oversigter, som dem der er fremlagt i sagen, til dokumentation for tabet.

Dette er sket efter instruks fra selskabets ansatte …, hvilket der også må ligge telefonnotat på hos selskabet.

Det skal derudover pointeres, at selskabet ikke jævnligt har fremsendt dækningsoversigter, jf. de meget få fremlagte i sagen, eller gjort en dækningsoversigt tilgængelig på anden måde, hvorfor de netop ikke har kunne tjene til det formål at give et billede af depotstørrelsen for klager."

Af prognoseberegning af 15/10 2009 fremgår det blandt andet:

"*Udbetales til dig, såfremt du er i live den 1/1 2020 (Prognose):*

Engangsbeløb: 519.591 kr. – I nutidsværdi 403.406 kr."

I pensionsoversigt af 10/4 2012 er det blandt andet angivet:

"Her kan du se, hvad du kan *få* udbetalt, når du går på pension. Tallene er en prognose og beregnet ud fra vedlagte bilag "Forudsætninger for tilbud og policer for PFA Pension den 23/12 2011".

Dit pensionstidspunkt er aftalt til den 01.01.2020, når du er … år.	Udløbskroner	Nutidskroner
Engangsudbetaling	481.794	413.930kr."

Af klagerens brev af 4/1 2016 til selskabet fremgår det blandt andet:

"Hændelsesforløb vedr redegørelse for udbetaling af kapitalpension.

16.03.2015:

I forbindelse med et pensionsmøde den 16.03.2015 i vores bank … i …, ringede vores pensionsrådgiver … til PFA for at få besked på, hvor stor en sum der ville komme til udbetaling når [klageren] bliver … år.
"Her kan du se, hvad du kan *få* udbetalt, når du går på pension. Tallene er en prognose og beregnet ud fra vedlagte bilag "Forudsætninger for tilbud og policer for PFA Pension den 23/12 2011".
Det blev oplyst at der ville blive udbetalt kr. 846.000, hvilket blev overhørt af vores bankrådgiver …, min kone [klageren] og jeg. Beløbet blev gentaget og bekræftet at PFA.

Der er noteret følgende i senioranalysen fra [bank]: *'PFA har d.d. oplyst den forventede udbetaling på [klagerens] kapitalpension ved … år er 846.000. Det er ikke mulig at konvertere kapitalpensionen til aldersopsparing da det tilhørende tab af arbejdsevne er under udbetaling'* "

Selskabet har i mail af 27/6 2016 til klageren blandt andet anført:

"**Fremsendelse af dækningsoversigt**

Det er korrekt at du skulle have modtaget dækningsoversigten fra mig, jeg har afventet disse dokumenter, hvilke er blevet fremsendt til dig på foranledning af vores samtale før jul.

Der er blevet fremsendt et depotregnskab 2015 og dækningsoversigt for 2016.

I den fremsendte dækningsoversigt af den 6. januar 2016 er der noteret et engangsbeløb på kr. 455.304, hvilket er tarifudbetalingen i forbindelse med pensionerings- eller ophørsdatoen den 1 januar 2020.

Genskabelse af oplysningerne til [bank].

Det har desværre ikke være muligt for mig, at genskabe det engangsbeløb, som [bank] har modtaget via telefonsamtale i marts 2015.

Det er en meget beklagelig information i har fået oplyst fra en medarbejder i rådgivningscenteret.

Det er desværre ikke korrekt, da det ikke vil være muligt udbetale større beløb end der er værdi på pensionsordningen.

Det er naturligvis frustrerende for jer, men der er ikke værdi på pensionsordningen til mere end engangsbeløb på kr. 455.304 ved udløb … år.

Det er svært for mig, at gennemskue hvad der ligger bagved oplysningerne til [bank]

Det kan f.eks skyldes aflæsning af en anden dækning eller en summering af diverse beløb fra pensionsordningen."

Af selskabets mail af 21/12 2016 til klagerens forsikringsmægler fremgår det blandt andet:

"**Fornyet gennemgang af telefonisk henvendelse til PFA i forbindelse medmeddelelse til bankrådgiver i [bank]**
Rådgivningssamtale i [bank] 16 marts 2015
I forbindelse med at ægtefællerne [klageren] og [klagerens ægtefælle] var til rådgivningsmøde i [bank] 16 marts 2015, opstod der under rådgivningsmødet pludseligt behov for at få oplyst størrelsen på kapitalpensionen, når den blev udbetalt ved [klagerens] fremtidige pensionering år 2020.
Bankrådgiveren i [bank] retter telefonisk henvendelse til PFA Pension på baggrund af fuldmagt fra [klageren og klagerens ægtefælle]. Bankrådgiveren i [bank]blev oplyst om, at størrelsen på kapitalpensionen udgør kr. 846.000, når [klageren] blev … år.
Servicemedarbejderen i Call centeret oplyser beklageligvis et forkert beløb til bankrådgiveren, idet den korrekte tarifudbetaling udgør kr. 455.304, når [klageren] bliver … år i 2020.
Afgiftsberigtigelse af kapitalpensionen
[Klageren og klagerens ægtefælle] havde ikke medtaget en dækningsoversigt til mødet med bankrådgiveren i [bank], hvor størrelsen af kapitalpension fremgik.
Opringningen til Call centeret var derfor nødvendig, da [klageren og klagerens ægtefælle] drøftede mulighederne med kapitalpensionen med bankrådgiveren.
Det oplyses samtidigt til bankrådgiveren i [bank], at det ikke var muligt for [klageren og klagerens ægtefælle] at afgiftsberettige kapitalpension, da policen var under udbetaling.
Forespørgsel om dækningsoversigt 29 september 2015
[Klageren og klagerens ægtefælle] retter henvendelse til PFA 29 september 2015 og bestiller en dækningsoversigt.
Telefonisk kontakt 21 december 2015
PFA kontakter [klagerens ægtefælle] i december 2015 hvor [klagerens ægtefælle] oplyses om, at dækningsoversigten er blevet forsinket, men [klageren] kan tilgå de ønskede informationer via 'MIT PFA'.
På portalen kan [klageren] aflæse størrelsen på kapitalpensionen, der udgør kr. 455.304 ved pensionering 2020.

Det var en fejl
PFA medarbejderen oplever at [klagerens ægtefælle] bliver meget 'skuffet' over denne telefoniske oplysning og [klagerens ægtefælle], mener at PFA er bundet af sit 'tilbud' til [bank].
[Klagerens ægtefælle] oplyses af medarbejderen om, at der ikke var tale om et tilbud og han burde kunne indse, at der forelå en fejl idet PFA tidligere har fremsendt oplysning til [klageren] om engangsbeløb ved pensionering i 2012 på kr. 481.794 og i 2003 på kr. 451.420.
Manglende overensstemmelse
[Klagerens ægtefælle] bliver oplyst om, at oversigten på portalen kunne afhjælpe samt afklare den manglende overensstemmelse mellem det telefoniske viderebragte beløb til [bank] på kr. 846.000 og det oplyste beløb på Mit PFA på kr. 455.304. Endvidere kunne de tidligere fremsendte dækningsoversigter anvendes til at danne et overblik over hvilken forventning, der burde være til udbetaling af kapitalpensionen ved pensionering 2020
Det blev fortsat aftalt, at der fremsendes en dækningsoversigt med posten.
…
Videregivelse af besked
Medarbejderen i Call centeret har den 16 marts 2015 alene haft til opgave at være beskedgiver til bankrådgiveren i [bank], der skulle benytte oplysningen under sit rådgivningsmøde med [klageren og klagerens ægtefælle], til drøftelse af [klagerens] kapitalpension, herunder muligheden for at benytte en afgiftsberigtigelse på 37,3 %."

Nævnet udtaler:

Klageren har siden 2004 modtaget dækning for tab af erhvervsevne fra selskabet. Hun har fra dette tidspunkt ikke kunne se sine forsikrings- og pensionsdækning på pensionsinfo.dk, da der blev foretaget udbetalinger fra ordningen. Det fremgår af sagen, at klagerens pensionsordning var tegnet som et gennemsnitsrenteprodukt. Hun har i 2009 og 2012 anmodet om og fået tilsendt dækningsoversigter fra selskabet.

Af dækningsoversigten fremgår det i oktober 2009, at kapitalpensionen var 519.591 kr. (svarende til 403.406 i nutidskroner), og den 10/4 2012 viste dækningsoversigten en kapitalpension på 481.749 kr. (svarende til 413.930 i nutidskroner. Beregningerne forudsatte, at klageren modtog præmiefritagelse frem til 2020. Af begge brevene fremgik det, at der var tale om prognoser.

Klageren har anført, at hun og hendes ægtefælle var til rådgivning den i deres bank 16/3 2015, hvor der blev rettet telefonisk henvendelse til selskabet, hvor det blev oplyst, at kapitalpensionen udgjorde 846.000 kr. Denne oplysning var en fejl, da kapitalpensionen udgjorde 455.000 kr. Klageren har anført, at selskabet er bundet af deres telefoniske oplysning, og at hun har ret til

udbetaling af kapitalpensionen på 846.000 kr. Hun har anført, at hun ikke vidste, at der var tale om en fejl, og at hun og ægtefællen har indrettet sig i henhold til oplysningen.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at der den 16/3 2015 blev givet oplysning om, at kapitalpensionen udgjorde 846.000 kr. Selskabet har videre anført, at såfremt der er givet en oplysning som anført, da er der tale om en fejl. Selskabet har også anført, at klageren ikke har været i god tro om fejlen, jf. aftalelovens § 32, stk. 1 analogt, og at klageren ikke har foretaget konkrete dispositioner i henhold til oplysningen.

Af selskabets mail af 27/6 2016 til klagerens ægtefælle fremgår det blandt andet, at "Det har desværre ikke være muligt for mig, at genskabe det engangsbeløb, som [bank] har modtaget via telefonsamtale i marts 2015. Det er en meget beklagelig information i har fået oplyst fra en medarbejder i rådgivningscenteret."

I en mail af 21/12 2016 fra klagerens forsikringsmægler er det blandt andet anført, at "I forbindelse med at ægtefællerne … og … var til rådgivningsmøde i [bank] 16 marts 2015, opstod der under rådgivningsmødet pludseligt behov for at få oplyst størrelsen på kapitalpensionen, når den blev udbetalt ved [klagerens] pensionering i år 2020. Bankrådgiveren i [bank] retter telefonisk henvendelse til PFA Pension på baggrund af fuldmagt fra … og … Bankrådgiveren blev oplyst om, at størrelsen på kapitalpensionen udgør kr. 846.000, når [klageren] bliver … år". Det fremgår videre, at klageren ikke havde en dækningsoversigt med til mødet med bankrådgiveren og at opkaldet til selskabet var nødvendigt, da mulighederne med kapitalpensionen blev drøftet med bankrådgiveren.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets afgørelse. Selv hvis det lægges til grund, at selskabet måtte have givet telefonisk oplysning om en kapitalpension på 846.000 kr., finder nævnet, at det måtte stå klart for klageren, at der alene var tale om en prognose og ikke et bindende løfte, som klageren kunne støtte ret på.

15. 91174

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at oversigterne for 2009 og 2012 – som er gengivet ovenfor i uddrag – begge angiver, at der er tale om prognoser. Nævnet har også lagt vægt på, at oplysningen blevet givet i forbindelse med en forespørgsel under et rådgivningsmøde i en bank, og at der ikke har været tale om en konkret udbetalingssituation, hvor klageren skulle acceptere et fremsendt tilbud fra selskabet. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at klageren både i 2009 og 2012 havde fået fremsendt dækningsoversigter, hvor der for kapitalpensionen fremgik et betydeligt lavere beløb end det telefonisk oplyste, og at klagerne umiddelbart efter rådgivningsmødet burde kunne konstatere, at der var en betydelig uoverensstemmelse mellem de anførte prognoser i dækningsoversigterne og det telefonisk oplyste prognosebeløb. Nævnet bemærker, at klagerens pensionsordning var tegnet som et gennemsnitsrenteprodukt - som ikke har nogen afkastmæssig tilknytning til eksempelvis C20-indekset - hvorfor klageren ikke kan have en berettiget forventning om, at der på 3 år er sket tæt på en fordobling af værdien af kapitalpensionen.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand