Ankenævnet for Forsikring

Den 24. januar 2018 blev i sag nr. 91205:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i PensionDanmark. Hun klager over, at selskabet ikke vil lade hende fortryde sit valg om at forlænge udbetalingen fra forsikringen ved førtidspension.

Selskabet har afvist at imødekomme klagerens krav med henvisning til, at der var indgået en bindende aftale med selskabet. Selskabet har endvidere henvist til, at tilbuddet om at forlænge udbetalingen ved førtidspension var uden fortrydelsesret, da der er tale om et markedsrenteprodukt, jf. forsikringsaftalelovens § 34 i, stk. 3.

I klageskema af 10/8 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen …
> Jeg er utilfreds samt uforstående over, at man ikke kan afmelde sig: 'stræk udbetalingerne fra din supplerende førtidspension længere'.
> I første omgang meldte jeg ikke tilbage og datoen var til og med den 15.2.2017. De ringede mig op et par gange efterfølgende og jeg takkede ja, hvorefter jeg fortrød dette. Jeg får at vide, at dette ikke er muligt og det er blot en måned efter. + Dem fra PensionDanmark ringede mig op.
>
> 2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
> At kunne afmelde mig fra 'stræk udbetalingerne fra din supplerende førtidspension længere'.
> Jeg har fortrudt, at jeg takkede ja til det. og forstår ikke, at dette ikke er muligt."

Selskabet har i brev af 8/9 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Sagens forløb**
Klager blev tilkendt offentlig førtidspension den 1. juli 2009, jf. bilag 2, og blev tilkendt supplerende førtidspension og opsparingssikring med udbetalingsophør ved det 62. år efter de dagældende betingelser, jf. brochuren 'Kort og godt om din pension', der er vedlagt som bilag 3.

Den 6. januar 2017 sendte PensionDanmark tilbud til klager, om at udbetalingsperioden for hendes supplerende førtidspension kunne forlænges med tre år til det 65. år.

Tilbuddet indeholdt en oversigt over den månedlige udbetaling af supplerende førtidspension før og efter ændring af udbetalingsperioden. Hvis klager ønskede at forlænge udbetalingsperioden var svarfristen den 15. februar 2017, jf. bilag 4.

De medlemmer, der ikke havde henvendt sig inden svarfristens udløb, blev kontaktet telefonisk om muligheden for at forlænge udbetalingsperioden for at sikre, at den enkelte førtidspensionist var bekendt med tilbuddet, og at den manglende besvarelse skyldtes fravalg af muligheden.

Desuden blev der lagt en ny tekst ind, som kun kunne tilgås ved medlemmets log-in, hvor medlemmet kunne se de nye beregnede pensionstal, da ændringen i anden omgang ville ske med virkning fra 1. juni 2017, se eksemplet i bilag 5.

Klager blev derfor kontaktet telefonisk den 27. marts 2017 om tilbuddet, og det blev aftalt, at klager ville vende tilbage. Kunderådgiveren havde til brug for den telefoniske rådgivning en såkaldt vidensartikel som hjælpeværktøj.

Den 2. maj kontaktede klager og klagers datter selskabet telefonisk og bekræftede, at klager ønskede at forlænge udbetalingsperioden, jf. bilag 6 med skærmprint.

Ved brev af 23. maj 2017 bekræftede vi aftalen med medlemmet, og ændringen blev gennemført med virkning fra 1. juni 2017, hvor vi første gang udbetalte den ændrede månedlige supplerende førtidspension med det nye ophørstidspunkt, jf. bilag 7.

Den 26. juni 2017 skrev klagers datter første gang en e-mail til selskabet om, at klager havde fortrudt sit valg om forlængelse af udbetalingsperioden og ville tilbage på de tidligere vilkår, hvilket selskabet afviste i mails af 27. juni 2017 og 17. juli 2017. Hele mailkorrespondancen med klagen og klagesvar til og med 17. juli 2017 vedlægges som bilag 8.

Begrundelse
Med virkning fra 1. januar 2015 blev ophørstidspunktet for forsikringen ved førtidspension ændret til tre år før folkepensionsalderen, jf. bilag 1b, § 16, stk. 17.

PensionDanmark besluttede efterfølgende, at medlemmer, herunder klager, der var påbegyndt udbetaling af supplerende førtidspension før 1. januar 2015, skulle have tilbud om at forlænge udbetalingsperioden frem til tre år før folkepensionsalderen efter de nye regler mod en nedsættelse af den månedlige supplerende førtidspension.

Klager accepterede tilbuddet telefonisk den 2. maj 2017, og udbetalingsperioden blev ændret en måned senere, dvs. med virkning for pensionsudbetalingen 1. juni 2017.
Først efter at udbetalingen af den ændrede pension var begyndt, kontaktede klager selskabet den 26. juni 2017 om, at hun havde fortrudt sit valg og ville tilbage på de tidligere aftalevilkår. Selskabet afslog dette, da tilbuddet var uden fortrydelsesret.

Selskabet fastholder derfor, at klager har indgået en bindende aftale med selskabet om at få udbetalt supplerende førtidspension og indbetalt opsparingssikring frem til tre år før folkepensionsalderen.

Selskabets tilbud var uden fortrydelsesret, da den supplerende førtidspension er et markedsrenteprodukt, hvilket er i overensstemmelse med forsikringsaftaleloven § 34 i, stk. 3. jf. PensionDanmarks forsikringsbetingelser § 1, stk. 9."

Klageren har i mail af 8/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skriver vedrørende de sagsakter, som jeg har modtaget. Jeg har ikke egentlig ikke de store kommentarer, men jeg vil lige nævne, at jeg mener, at det er deres pligt, at informere om, at det er bindende. Jeg troede, at man kunne afmelde sig det og derfor sagde jeg ja i første omgang. Dette plejer altid være en mulighed og det troede jeg også, at det var her.

Det er fint, at de ringede for, at sikre sig om, at jeg har modtaget brevet, men jeg mener stadig, at når de skriver i brevet, at der er en datofrist, så overskrider de også selv hvad de egentlig skriver i brevet, da jeg ikke takkede ja med det samme."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Et uddrag gengives i det følgende.

Af selskabets brev af 6/1 2017 til klageren fremgår bl.a.:

"**Stræk udbetalingerne fra din supplerende førtidspension lidt længere**

Kære [klageren]

Du får udbetalt supplerende førtidspension fra PensionDanmark hver måned. Udbetalingerne fortsætter, til du fylder 62 år.

Da du fik tilkendt førtidspension, var folkepensionsalderen 65 år. Du ville altså få udbetaling frem til tre år, før du kunne gå på folkepension. Men din folkepensionsalder er blevet ændret af Folketinget – og vi forventer, at den bliver ændret endnu mere. Det betyder, at du får en længere periode uden udbetaling fra forsikringen.

Vi tilbyder dig derfor at strække udbetalingerne fra din supplerende førtidspension, så du får penge i flere år.

Du får mindre udbetalt hver måned, men i en længere periode
Her ser du, hvad det betyder for dig, hvis du vælger at strække udbetalingerne:

	Månedligt beløb for skat pr. 1. marts 2017	
Nu får du	3.244 kr.	til du fylder 62 år
Det får du, hvis du ændrer	2.657 kr.	til du fylder 65 år

Det månedlige beløb reguleres normalt en gang om året, og kan blive sat op eller ned.

Uanset om du fortsætter som hidtil eller vælger den længere periode, stopper udbetalingerne, hvis du ikke længere får offentlig førtidspension.

Sådan gør du
Log ind på pension.dk/foertid og bestil ændringen.

Du er også meget velkommen til at ringe til os på ... Vores rådgivere er klar til at hjælpe dig alle hverdage fra 8 til 21.

Du kan vælge at gå over på de nye regler frem til den 15. februar 2017."

Af selskabets brev af 23/5 2017 til klageren fremgår bl.a.:

"**Dit månedlige beløb bliver ændret fra 1. juni**

Kære [klageren]

Du har valgt at strække udbetalingerne fra din supplerende førtidspension, og dit månedlige beløb er ændret fra den 1. juni 2017.

Dit nye beløb før skat er 2.644 kr.

Beløbet reguleres normalt en gang om året, og kan blive sat op eller ned.

Udbetalingerne stopper, når du fylder 65 år, eller hvis du ikke længere får offentlig førtidspension."

Af mailkorrespondance mellem klagerens datter og selskabet fremgår bl.a.:

"From: [klagerens datter]
Received: 26-06-2017…
…
Subject: fortrydelse

Hejsa
Jeg skriver på vegne af min mor [klageren]. Hun har for ca. 1 måned siden tilmeldt sig stræk udbetalingerne fra din supplerende førtidspension lidt længere. Hun havde ikke lige fået sat sig ordentligt ind i det hele og fortryder det nu. Så jeg skriver fordi hun gerne vil afmelde sig dette igen. Hvordan gør vi det?"

"**Fra:** [selskabet]
Sendt: 27. juni 2017 …
…
Emne: RE: fortrydelse

Kære [datter]
Tak for din mail.
Som tidligere oplyst, er det ikke muligt at fortryde valget."

"From: [klagerens datter]
Date: 28-06-2017
…
Subject: Sv: fortrydelse

Hej igen
Som medarbejde burde man nok have sat sig ind i reglerne før man giver oplysninger, som ikke er korrekte:

Hvis du vil indbetale til SUPP, skal du klikke på 'Start' og udfylde selvbetjeningsløsningen.
Hvis du ikke har NemID, kan du printe og udfylde denne blanket:
…
Du kan sende blanketten til SUPP – Supplerende Arbejdsmarkedspension, Kongens Vænge 8, 3400 Hillerød.

Hvis du vil melde dig ud
Du kan til enhver tid stoppe med at indbetale til SUPP og eventuelt genoptage indbetalingen senere.
De penge, du allerede har indbetalt, kan du ikke få udbetalt, før du når folkepensionsalderen. Du kan ikke flytte de indbetalte bidrag til en anden pensionskasse."

Nævnet udtaler:

Klageren fik tilkendt offentlig førtidspension i 2009 og fik samtidig tilkendt supplerende førtidspension og opsparingssikring fra selskabet med udbetalingsophør ved 62 år.

Fra den 1/1 2015 blev ophørstidspunktet for forsikringen ved førtidspension ændret til tre år før folkepensionsalderen, og selskabet besluttede efterfølgende, at medlemmer, der var påbegyndt udbetaling af supplerende førtidspension før dette tidspunkt, skulle have tilbud om at forlænge udbetalingsperioden efter de nye regler.

Selskabet sendte et brev til klageren den 6/1 2017, hvoraf det blandt andet fremgik:

"Da du fik tilkendt førtidspension, var folkepensionsalderen 65 år. Du ville altså få udbetaling frem til tre år, før du kunne gå på folkepension. Men din folkepensionsalder er blevet ændret af Folketinget – og vi forventer, at den bliver ændret endnu mere. Det betyder, at du får en længere periode uden udbetaling fra forsikringen. Vi tilbyder dig derfor at strække udbetalingerne fra din supplerende førtidspension, så du får penge i flere år.

Du får mindre udbetalt hver måned, men i en længere periode.

Her ser du, hvad det betyder for dig, hvis du vælger at strække udbetalingerne:

	Månedligt beløb før skat pr. 1. marts 2017	
Nu får du	3.244 kr.	til du fylder 62 år
Det får du, hvis du ændrer	2.657 kr.	til du fylder 65 år

Det månedlige beløb reguleres normalt en gang om året, og kan blive sat op eller ned.

…

Sådan gør du.

Log ind på pension.dk/foertid og bestil ændringen … Du kan vælge at gå over på de nye regler frem til den 15. februar 2017."

De medlemmer, herunder klageren, som ikke havde henvendt sig inden svarfristens udløb, blev kontaktet telefonisk om muligheden for at forlænge udbetalingsperioden fra 1/6 2017, og klageren kunne på sin medlemsside se de nye beregnede tal.

Selskabet kontaktede klageren den 27/3 2017 om tilbuddet, og det blev aftalt, at klageren vendte tilbage. Den 2/5 2017 oplyste klageren telefonisk, at hun ønskede at forlænge udbetalingsperioden, og selskabet bekræftede aftalen skriftligt den 23/5 2017. Den 26/6 2017 skrev klageren til selskabet og meddelte, at hun fortrød sit valg.

Klageren har i klagen anført, at det altid plejer at være en mulighed, at man kan fortryde og afmelde et tilbud, og det troede hun også var tilfældet her.

Selskabet har afvist at ændre forsikringen tilbage til den gamle udbetalingsperiode og udbetalingsbeløb. Selskabet har anført, at klageren har indgået en bindende aftale med selskabet, og at tilbuddet var uden fortrydelsesret, da den supplerende førtidspension er

et markedsrenteprodukt, hvilket er i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 34 i, stk. 3.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 1, nr. 6), at forsikringsselskabet ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg, skal give forsikringstageren oplysning om, hvorvidt der er adgang til at fortryde aftalen, og i givet fald oplysning om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes.

Det følger imidlertid af forsikringsaftalelovens § 34 i, stk. 3, at der ikke er fortrydelsesret ved aftaler om forsikringsydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikringsselskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Nævnet lægger til grund, at der ikke er fortrydelsesret for den pågældende aftale, og at selskabet hverken i brevet af 1/6 2017 og telefonsamtalen af 27/3 2017 har oplyst klageren herom.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren er bundet af den indgåede aftale. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har kunnet træffe sit valg på et oplyst grundlag, idet selskabet med den fornødne klarhed har orienteret om, at konsekvenserne af valget var, at udbetalingerne blev mindre ved at strække udbetalingsperioden og med hvilke beløb.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har afvist at ændre klagerens forsikring ved førtidspension tilbage til den gamle udbetalingsperiode og udbetalingsbeløb.

8. 91205

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand