Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. oktober 2018 blev i sag nr. 92267:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Norli Pension Livsforsikring A/S
Tuborg Boulevard 3
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har livsforsikring med bl.a. kapitalpension. Han har i klageskemaet af 29/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> Jeg har tegnet en livsforsikring d.21.01.1985 hos kgl. Brand, som blev overtaget af Skandia, som igen blev overtaget af Norli nogen år senere. De skrev til mig at jeg nu vil få 126.00.00, som er mindre end det som jeg blev lovet, ligeledes står der også på min police ved udløb vil der blive udbetalt 184.646. Jeg har som sagt talt med forsikringsselskabet Norli, men de kan ikke give mig en forklaring hvorfor de kun udbetaler 126.00.
> …
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg vil have at de sender det rigtig beløb. Jeg har indbetalt gennem årene mere end jeg for udbetalt."

I brev af 3/7 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> **"Påstand**
> Selskabet har udbetalt det korrekte beløb til klager, hvorfor klager ikke er berettiget til yderligere udbetalinger fra selskabet.
>
> **Sagsfremstilling**
> Klager har pr. 1. januar 1985 tegnet en ordning i Kgl. Brand (Bilag 1), der udløber den 1. januar 2018, hvor værdien af ordningen udbetales.
>
> Selskabet udbetaler ved ordningens udløb summen til klager jf. brev af 9. november 2017 (Bilag 2), hvor selskabet oplyser klager om, at hans pensionsordning udløber 1. januar 2018, og at sum-

men er beregnet til 126.462 kr., samt at klager skal være opmærksom på, at beløbet kan blive reguleret.

I brev af 18. december 2017 (Bilag 3) oplyser selskabet til klager, at hans pensionsordning kommer til udbetaling og at beløbet udgør 126.461,55 kr.

Af begge breve fremgår, at klager er velkommen til at kontakte selskabet, hvis han har spørgsmål. Klager kontakter ikke selskabet.

Efterfølgende oplyser klager, at han er utilfreds med, at han ikke får udbetalt det beløb, der fremgår af den tilbage på udstedelsestidspunktet anførte begæring/police.

I mailkorrespondance i periode 3. april - 24. april 2018 (Bilag 4) oplyser selskabet klager om, at det udbetalte beløb udgør det forventede beløb, som selskabet gennem årene har informeret klager om, at han har krav på ifølge sin pensionsordning. Klager fremfører, at beløbet ikke har den størrelse, som fremgår af de skriftlige aftaler, som han mener, at selskabet har aftalt med ham. På denne baggrund opfordrer selskabet klager til at indsende eventuelle papirer, hvis klager fortsat er uenig i størrelsen af udbetalingen, og at selskabet i den forbindelse vil se på sagen igen. Klager kontakter heller ikke i denne forbindelse selskabet.

Herefter indbringer klager sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Begrundelse
Klager tegnede i 1985 en pensionsordning med det daværende Kgl. Brand Livforsikringsaktieselskab (Bilag 1). Policen er efterfølgende overdraget til Skandia og derefter Norli Pension.

Klagers ordninger er omfattet af betingelser (Bilag 5), der i § 9 fastlægger, at ordningen deltager i bonusfordelingen i henhold til det til enhver tid gældende og af Finanstilsynet godkendte bonusregulativ. Den betydning/indflydelse, som det til enhver tid gældende bonusregulativ har haft for klagers ordning, er løbende kommunikeret til klager via depot og pensionsoversigter.

Som en del af aftalen med klager, har det daværende selskab Kgl. Brand den 21. januar 1985 sendt klager en Bonusprognose og en forsikringsoversigt (Bilag 6). Det fremgår af forsikringsoversigten, at der ved ordningens udløb kommer et beløb på 75.000 kr. til udbetaling.

Af Bonusprognosen fremgår det, at der under visse forudsætninger ved udløb, kan komme en sumudbetaling på 184.646 kr. til udbetaling. Forudsætningerne er beskrevet således: *'Prognosen forudsætter bevaring af gældende bonussatser og at bonusrenten efter realrenteafgift når op på 3,5 % over en prisudvikling på [...] ved udløb: sumudbetaling i alt 184.646 kr. omregnet i realkroner ved 06,20 % inflation.'*.

I relation til de gældende bonussatser fremgår det videre af Bonusprognosen (bilag 6, nederst), at der gælder et bonusforbehold. Bonusforholdet har følgende formulering: *'Bonusforbehold: Den rente (bonusrente), som selskabet kan opnå, er afhængig af det fremtidige renteniveau og kan reduceres ved lovgivning. Selskabet tager derfor almindeligt forbehold for den faktiske bonustilskrivning i det omfang, den opnåelige bonusrente afviger fra ovennævnte, idet bonusrenten i væsentligste omfang bestemmer den årlige bonustildeling. Ligestilling af forsikringstagerne: Dette er sik-*

ret ved, at ingen forsikring kan etableres med særlig garanti for den fremtidige bonusrente. Det er selskabets målsætning til enhver tid at give den bedst mulige bonus'.

Det, der i aftalen er taget forbehold for er, at for at kunne opnå en udbetaling på 184.646 kr., skal visse forudsætninger være opfyldt, ligesom det fremgår tydeligt af prognosebilaget, at størrelsen af den forventede bonus er afhængig af det fremtidige overskud, at selskabet tager forbehold for den faktiske bonustilskrivning, og at der aldrig kan etableres en særlig garanti for den fremtidige bonusrente. Dog sådan, at selskabets målsætning til enhver tid er at give den bedst mulige bonus.

Med andre ord, er den i klagers bonusprognose i 1985 oplyste sum den forventede beløbsstørrelse under visse forudsætninger – også kaldet prognosetal.

En prognose fortæller, hvordan den garanterede ydelse vil kunne udvikle sig under forskellige samfundsmæssige beregningsantagelser. Dvs., det bliver antaget, at gældende bonussats og bonusrente bevares og i tillæg dertil, er der indlagt en forventet prisudvikling.

Klager har gennem årene fået pensionsoversigter, der viser udviklingen i størrelsen af det beløb, klager i henhold til policen har krav på, og som er beregnet på baggrund forbeholdet for bonustilskrivningen oplyst til klager, som det også fremgår af de af klager vedlagte depotoversigter og et udvalg af de fra selskabet til klager sendte depot/årsoversigter (Bilag 8, 9, 10, 11, 12 og 13). Af disse fremgår det, at bonusprognosen alene er vejledende og baseret på de givne forudsætninger og derfor ikke er et bindende løfte, ligesom der oplyses om forventet og garanteret beløb samt om forudsætninger for beregningerne. Som det kan ses af oversigterne, er prognosen for beløbets størrelse varierende gennem årene, hvorfor klager må være bekendt med, at han ikke er blevet lovet et bestemt beløb på tidspunktet for aftalens indgåelse, men at beløbets størrelse på udbetalingstidspunktet er afhængigt af den bonus, der tildeles gennem årene.

På denne baggrund er det således selskabets opfattelse, at det beløb, som klager fik oplyst i Bonusprognosen tilbage i 1985 alene udgør en prognose for den fremtidige udbetaling beregnet på baggrund af en forventet bonus. En forventet bonus, der tog udgangspunkt i de forventninger, der på daværende tidspunkt var til de finansielle markeder og kontorente. Kontorenten har imidlertid været betydeligt lavere end man forventede i 1985, da klager indgik aftale med selskabet. Da den forventede bonus ikke er garanteret, er det således grunden til, at ordningens værdi og den faktiske udbetaling er opgjort til et lavere beløb end de 184.646 kr., der var forventningen i 1985.

Det er på denne baggrund selskabets opfattelse, at klagers ordning er tilskrevet bonus som aftalt og forudsat med klager i henhold til aftalen, og at klager på intet tidspunkt eller på anden vis i øvrigt har fået løfte om mere end det beløb, der blev udbetalt til klager på tidspunktet for ordningens udløb, jf. også Ankenævnets kendelse 89132.

Som ovenfor nævnt fremgår det af pensionsoversigterne, at prognosen for beløbets størrelse har været varierende, og klager har på intet tidspunkt gennem årene gjort selskabet bekendt med, at han var uenig i de på årsoversigterne oplyste størrelser på summerne, de oplyste forudsætninger for bonusprognoserne og/eller, at han har haft den opfattelse, at hans aftale med selskabet berettiget ham til andet eller mere end nævnt i Forsikringsoversigten og Bonusprognosen.

Klager anfører videre, at han har indbetalt mere, end hvad han får udbetalt. Hertil skal selskabet bemærke, at klager gennem ordningens løbetid har betalt for omkostninger og for de forsikringer,

der også var en del af aftalen med klager, og som er fragået opsparingen. Forsikringer, der var kommet til udbetaling, hvis klager var afgået ved døden eller blevet invalid og vilkårene for udbetaling herfor ifølge forsikringsbetingelserne ville have været opfyldt.

Konklusion
På baggrund af ovennævnte, er det samlet set selskabets opfattelse, at aftalen mellem selskabet og klager er korrekt opfyldt, og at klager ikke på anden vis har fået et løfte om en større bonustilskrivning end aftalt i forbindelse med indgåelsen af aftalen.

Selskabet er således af den opfattelse, at selskabet har udbetalt det korrekte beløb, kr. 126.461,55, til klager, hvorfor klager ikke er berettiget til yderligere udbetalinger fra selskabet i forbindelse med ordningens udløb."

Klageren har i mail af 5/9 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har læst deres redegørelse, men der ikke meget nyt i det. Dyrtid har de stadig undladt at medregne, ligeledes har jeg sort på hvidt, hvor meget jeg skal have udbetalt. De skal betale det fulde beløb."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af begæring om livsforsikring af 20/12 1984 fremgår bl.a.:

10. Dækning

Grundform	Ydelse	Varighed	Garanti	Præmie	Indskud
1. 115	kr. 75.000	33	471 år	kr. ~~471~~	kr. 312
2. 125	kr. 75.000	33	år	kr. ~~1860~~	kr. 964
3. 415	kr. 75.000	33	år	kr. 1805	kr. 1350
4.	kr.		år	kr.	kr.
5.	kr.		år	kr.	kr.
6.	kr.		år	kr.	kr.
Policetillæg for: Helårlig kr. 170. Halvårlig kr. 87. Kvartårlig kr. 44. Månedlig kr. 15. Indskud < kr. 10.000 = 600 kr., > kr. 10.000 = kr. 0			I alt	kr.	kr.
			Policetillæg	kr.	kr.
Opkrævningstillæg kr. 5			Opkr.tillæg	kr.	
11. Samlede præmie/indskud				kr. ~~4.309~~ 2.985	kr. 2803

...

13. Regulering

Privattegnet: Pristalsregulering ☒ Ja ○ Nej

Arbejdsgiverordning: ○ Ja ☒ Nej

Regulering på grundlag af pensionsgivende gage

Af "bonusprognose livsforsikring" af 21/1 1985 fremgår bl.a.:

Bonusprognose LIVSFORSIKRING

...

Efter aftale med forsikringstager fordeles den årlige bonus som følger:

POLICEYDELSE	OPSAMLING	TILLÆGSFORSIKRING	* REGULERING
NR.1	0 %	100 %	* AF RATEPRÆMIEN
NR.2	100 %	0 %	* MED 6,20% ÅRLIG.
NR.3	0 %	100 %	

PROGNOSEN FORUDSÆTTER BEVARING AF GÆLDENDE BONUSSATSER OG AT BONUSRENTEN EFTER REALRENTEAFGIFT NÅR OP PÅ 3,5% OVER EN PRISUDVIKLING PÅ

	POLICEYDELSE	6,20% FORSIKRINGSSUM INCL. BONUS
	**********	**********
VED DØDSFALD:		
- STRAKS	75.000	75.000
- OM 16 ÅR	163.791	244.361
- SIDSTE FORSIKRINGSÅR	281.851	1.034.386
VED UDLØB:		
SUMUDBETALING IALT	184.646	407.325
- OMREGNET I REALKRONER VED 06,20% INFLATION		55.954

...

Bonusforbehold: Den rente (bonusrente), som selskabet kan opnå, er afhængig af det fremtidige renteniveau og kan reduceres ved lovgivning. Selskabet tager derfor almindeligt forbehold for den faktiske bonustilskrivning i det omfang, den opnåelige bonusrente afviger fra ovennævnte, idet bonusrenten i væsentligste omfang bestemmer den årlige bonustildeling.

Ligestilling af forsikringstagerne: Dette er sikret ved, at ingen forsikring kan etableres med særlig garanti for den fremtidige bonusrente. Det er selskabets målsætning til enhver tid at give den bedst mulige bonus.

Af "forsikringsoversigt" af 28/1 1985 fremgår bl.a.:

Løbe nr.	Branche	Forsikringsgenstande	Forsikringssum kr.	Selskab Police nr.	Præmie kr.	Forfald	Bemærkninger
1	Liv	Død	75.000	[redacted]	2.985,-	01/01	
		Udløb	75.000				
		Inv.rente	75.000				

I depotregnskab af marts 1997 hedder det bl.a.:

Udbetaling ved pensionering / udløb

dato	engangsudbetaling ydelse	skat
1. 1.2018	164.541	5
i 1997-kr.	97.965	5

...

Depot-regnskab

Opsparing pr. 1. 1.1996			32.412
Præmier i perioden	4.570		
Administrationsudgifter		-699	
Tilskrevne renter	1.767		
Præmie for forsikringsdækning		-1.887	
Opsparing pr. 1. 1.1997			36.163

...

6. 92267

Forudsætninger for Deres bonusprognose

Denne prognose er udarbejdet efter Finanstilsynets og Forbrugerombudsmandens retningslinier og ud fra forudsætninger om den økonomiske udvikling.
Forudsætningerne er som anført i den gældende markedsføringshenstilling.

Beregningerne forudsætter blandt andet et afgiftspligtigt afkast på 7,5% ved investering i obligationer - samt en årlig inflation som nævnt nedenfor.

Prognosen er et vejledende regneeksempel baseret på forudsætningerne og derfor ikke et bindende løfte. På baggrund af flerårige budgetter er nedenfor fastsat et forelø-bigt skøn for de fremtidige bonusrenter og gevinstandele på risikoforløb.

Af arket "Sådan læses dit depotregnskab" vedlagt depotregnskabet af januar 2003 fremgår bl.a.:

Depotregnskab
Som det vigtigste kan du se dine aktuelle forsikringsdækninger. Du kan se, hvor meget der kommer til udbetaling ved henholdsvis død, invaliditet og alderspensionering. Bemærk, at udbetalingerne er baseret på en prognose. Forudsætningerne for prognosen kan du se på bagsiden af dit eget depotregnskab.

2003 kroner
Din udbetaling ved pensionering er omregnet til nutidsværdi. Du kan derfor sammenligne pensionen direkte med den løn, du får i dag.

I depotregnskab af januar 2003 hedder det bl.a.:

Udbetaling ved pensionering / udløb

dato	engangsudbetaling ydelse	skat
1. 1.2018	127.754	5
i 2003-kr.	94.923	5

...

Depot-regnskab

Opsparing pr. 1. 1.2002			56.070
Præmier i perioden	5.254		
Administrationsudgifter		-774	
Tilskrevne renter	2.563		
Præmie for - forsikringsdækning		-4.455	
- ydelsesgaranti		-147	
Opsparing pr. 1. 1.2003			58.511

Af pensionsoversigt af februar 2008 fremgår bl.a.:

Her kan du se, hvordan din pensionsopsparing har udviklet sig i 2007.

Opsparing pr. 1. januar 2007		**66.814,75 kr.**
Indbetalinger i perioden	5.891,04 kr.	
Depotrente	3.034,04 kr.	
Pris for ydelsesgaranti	-190,76 kr.	
Omkostninger	-843,81 kr.	
Pris for forsikringsrisiko	-6.240,12 kr.	
Opsparing pr. 31. december 2007		**68.465,13 kr.**

...

Ved pensionering	**Forventet beløb**	**Heraf garanteret**
Kapitalpension (engangssum) Ⓢ	129.923 kr.	122.150 kr.
Udbetales den 1. januar 2018		

Af pensionsoversigt af april 2013 fremgår bl.a.:

Pensionsoversigt - sådan har din pensionsopsparing udviklet sig i 2012
Her kan du se, hvordan din pensionsopsparing har udviklet sig i 2012. Under oversigten kan du læse mere om de enkelte punkter.

Opsparing den 1. januar 2012		91.089,33 kr.
Løbende indbetalinger	6.287,42 kr.	
Depotrente efter skat	1.006,12 kr.	
Pris for garanteret udbetaling	-463,16 kr.	
Omkostninger	-887,42 kr.	
Pris for forsikringer	-7.239,74 kr.	
Tilskud fra ydelsesgaranti	5.089,61 kr.	
Opsparing den 31. december 2012		**94.882,16 kr.**

...

	Forventet beløb	**Garanteret beløb**
Kapitalpension (udbetales på en gang) Ⓢ	127.139 kr.	123.723 kr.
Din kapitalpension udbetales den 1. januar 2018		

Af pensionsoversigt af maj 2017 fremgår bl.a.:

Pensionsoversigt - sådan har din pensionsopsparing udviklet sig i 2016
Her kan du se, hvordan din pensionsopsparing har udviklet sig i 2016. Under oversigten kan du læse mere om de enkelte punkter.

Opsparing den 1. januar 2016		109.831,32 kr.
Løbende indbetalinger	6.534,47 kr.	
Depotrente efter skat	1.016,61 kr.	
Omkostninger	-913,48 kr.	
Pris for forsikringer	-3.944,62 kr.	
Tilskud fra ydelsesgaranti	4.609,05 kr.	
Opsparing den 31. december 2016		**117.133,35 kr.**

...

Når du går på pension	**Forventet beløb**	**Garanteret beløb**
Kapitalpension (udbetales på en gang) 3	126.462 kr.	124.074 kr.
Din kapitalpension udbetales den 1. januar 2018		

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

> **"Bonus**
> **§ 9.** Med mindre andet udtrykkeligt er anført i policen, deltager forsikringen i bonusfordelingen i henhold til det til enhver tid gældende og af Finanstilsynet godkendte bonusregulativ."

Nævnet udtaler:

Klagerens livsforsikring omfatter blandt andet en kapitalpension med udbetaling af en forsikringssum ved udløb af forsikringen pr. 1/1 2018, og der er i henhold til forsikringsbetingelserne ret til bonus efter det til enhver tid gældende bonusregulativ. Bonus er ugaranteret og afhænger af selskabets overskud på forsikringerne. Det fremgår af begæringen, at forsikringspræmien reguleres efter pristallet, og at præmien i 1985 udgjorde 2.985 kr.

Selskabet har ved brev af 18/12 2017 opgjort udbetalingen af klagerens kapitalpension pr. 1/1 2018 til 126.461,55 kr. Klageren har henvist til, at det af dokumentet "Bonusprognose Livsforsikring" af 21/1 1985 fremgår, at der ved udløb vil ske en sumudbetaling på 184.646 kr. Han har krævet dette beløb udbetalt af selskabet.

Nævnet finder, at det fremgår klart af dokumentet "Bonusprognose Livsforsikring" af 21/1 1985, at der er tale om en prognose – og således et skøn – over den fremtidige udbetaling og

ikke en garanti til klageren om at udbetale bestemte beløb, uanset om prognosens forudsætninger bliver opfyldt.

Af dokumentet fremgår det bl.a., at der i prognosen er indregnet en prisudvikling på 6,20 % og en regulering af ratepræmien med 6,20 % årligt. Nævnet bemærker, at det må lægges til grund, at prisudviklingen siden 1985 har været væsentligt lavere end 6,20 % om året, og at klagerens indbetalinger som følge heraf er steget væsentligt mindre end de i prognosen forudsatte 6,20 % om året, set over hele forsikringens løbetid fra 1985 til 2018.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at anerkende, at det har givet klageren et løfte om udbetaling af et højere beløb end sket – hverken ved bonusprognosen af 21/1 1985 eller ved senere fremsendte pensionsoversigter. Nævnet finder det heller ikke sandsynliggjort af klageren, at selskabet har begået fejl ved beregningen af klagerens forsikringsydelse eller ved håndteringen af klagerens pensionsordning i øvrigt.

Nævnet bemærker afslutningsvis, at Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for så vidt angår pensionsselskabernes tekniske grundlag, der blandt andet omfatter selskabernes beregningsmetoder i relation til livsforsikringsydelser.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand