Ankenævnet *for* Forsikring

Den 4. december 2019 blev i sag nr. 93927:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Livsforsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskemaet af 4/7 2019 til nævnet bl.a. anført:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> …
> 28. februar 2019 har jeg har modtaget et skriftligt tilbud på udbetaling af min ratepension, et årligt beløb på kr. 154.730 svarende til kr. 12.894 om måneden. Ved den første udbetalings meddelelse viser det sig at månedsbeløbet KUN er kr. 9.605.
>
> Jeg bliver beskyldt for ikke at have været i god tro, da jeg underskriver det skriftlige tilbud af 28. februar, og det indleder så en del telefonsamtaler og mails, som er vedhæftet.
> …
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker at de lever op til deres skriftlige tilbud af 28. februar og udbetaler kr. 12.894 pr. måned."

I brev af 16/8 2019 fra selskabets advokat til nævnet hedder det bl.a.:

> **"Sagsfremstilling**
> Klager var i forbindelse med sin tidligere ansættelse som … i … omfattet af en arbejdsgiverpension (ratepension). Ratepensionen blev hvilende i forbindelse med klagers fratræden fra … ved udgangen af december måned 2007, og der har ikke været indbetalt præmie på ordningen siden da.
>
> Ifølge klagers LinkedIn profil har han fra 2008 til 2018 været … og … i andre …, ligesom klager har været ... Klager skulle ifølge profilen have været pensioneret siden januar 2018.

Klager har i en årrække modtaget årlige meddelelser fra selskabet. Til illustration af de årlige meddelelser for perioden 2008 og til februar 2019 vedlægges uddrag omfattende årene 2008, 2009, 2010, 2014, 2017, 2018 og senest årlig meddelelse af 27. februar 2019 samt følgebrev af 27. februar 2019, jf. bilag A.

Af den årlige meddelelse for 2008 (på hvilket tidspunkt pensionen var overgået til hvilende pension – fripolice – efter klagers fratræden) blev det angivet, at klager livsvarigt ville få udbetalt en årlig rate ved pensionering den 1. januar 2022 på kr. 96.119 (garanteret udbetaling).

Den tilsvarende garanteret årlige rate var angivet i årlig meddelelse juni 2014 (kr. 96.119), mens den garanterede årlige rate var steget til kr. 110.459 i den årlige meddelelse for marts 2017 fortsat baseret på en pensioneringsdato den 1. januar 2022. Beløbet var fuldstændig tilsvarende kr. 110.459 i den årlige meddelelse fremsendt 3. maj 2018 og i meddelelsen af 27. februar 2019.

Forinden fremsendelsen af årlig meddelelse pr. 27. februar 2019 (et dokument, der ligesom de øvrige meddelelser kunne ses i klagers kundemappe 'Mit Topdanmark' via Topdanmarks hjemmeside) anmodede klager ved telefonisk henvendelse af 31. januar 2019 om et udbetalingstilbud på tre af de af ham hos selskabet etablerede pensionsordninger.

På grundlag af klagers anmodning udarbejdede selskabets medarbejder et udbetalingstilbud af 27. februar 2019, som blev fremsendt til klagers e-boks, jf. bilag B og side 1 i klagers bilag.

Ved en menneskelig fejl fra selskabets medarbejders side, blev der ved angivelsen af den årlige garanterede udbetaling under ratepensionen angivet et beløb på kr. 154.730. Som det fremgår af sagens bilag A, var dette tal imidlertid ikke i overensstemmelse med den i årlig meddelelse angivne garanterede udbetaling på kr. 110.459. Derimod var tallet – desværre og fejlagtigt – en angivelse af udbetalingen ved dødsfald (årlig rate i 15 år ved dødsfald inden 1. januar 2022).

Tallet på kr. 154.730 fremgår på side 2 i årlig meddelelse for 2019. Som det vil fremgå af årlig meddelelse for 2017 og 2018, så er tallet alene vokset marginalt i perioden for 2017-2019 (kr. 152.635 i 2017, kr. 153.815 i 2018 og – som angivet – kr. 154.730 i 2019).

Klager modtog brevet af 27. februar 2019 samtidig med, at han i sin e-boks modtog meddelelse om, at han kunne se sin årlige meddelelse – udstedt samme dato – i kundemappen 'Mit Topdanmark'.

Dagen efter modtagelsen af tilbuddet af 27. februar 2019 underskrev klager tilbuddet om opstart af udbetalinger af ratepensionen pr. 1. marts 2019 og returnerede underskriftbilaget til selskabet, jf. bilag C og side 5 i klagers bilag.

Den 27. marts 2019 blev der genereret udbetalingsmeddelelse til klagers e-boks med information om, at han nu modtog første udbetaling på sin Nem-konto den 29. marts 2019 for marts og april (forudbetaling af april måneds ydelse), jf. tillige side 6 i klagers bilag.

Dagen efter – den 28. marts 2019 – rettede klager telefonisk henvendelse til Topdanmark og klagede over, at han ikke fik den udbetaling, der havde været angivet i udbetalingstilbuddet. Klager angav under telefonsamtalen, at han havde beregnet sin indtægt på den ydelse, som selskabet

havde angivet i udbetalingstilbuddet, og at han ikke ønskede udbetaling før tid, hvis det ikke var tilfældet.

Selskabets medarbejder undersøgte sagen, og beklagede telefonisk samme dag, som klager havde henvendt sig, at der i udbetalingstilbuddet (ved en manuel fejl) var angivet udbetaling ved dødsfald og altså ikke den garanterede ydelse, der fremgik af klagers årlige meddelelse (som i øvrigt tillige var fastsat under den forudsætning, at klager overgik til pension pr. 1. januar 2022).

Klager blev under telefonsamtalen henvist til, at han i årlig meddelelse af 27. februar 2019, lagt på 'Mit Topdanmark' samme dato som tilbuddet, jf. ovenfor, kunne se de korrekte beløb – det vil sige beløbet for årlig udbetaling ved død inden 1. januar 2022 og den (korrekte) garanterede ydelse ved pensionering per 1. januar 2022. Klager angav imidlertid, at han ikke havde modtaget årlig meddelelse af 27. februar 2019.

Samtalerne blev fulgt op af en mail fra selskabets medarbejder af samme dato (28. marts 2019), hvor der blev redegjort for ovenstående fejl. Selskabet redegjorde samtidig for, at den livsvarige udbetaling ved pensionering udgjorde kr. 115.266 i årlig ydelse, jf. side 7 i klagers bilag. Baggrunden for, at beløbet overstiger den garanterede ydelse er, at klagers depot og udbetalinger er blevet opjusteret udover den garanterede rente.

Klager fremsendte dagen efter den 29. marts 2019 en klage til selskabets direktør, klagers bilag side 8 og 9, klager anførte i den forbindelse, at han fastholdt kravet på en årlig udbetaling på kr. 154.730. Klager angav samtidig, at han først havde modtaget den årlige meddelelse af 27. februar 2019 i e-boks den 7. marts 2019, og af denne skulle alene fremgå et samlet beløb på kr. … (se side 8 og 9 i klagers bilag).

Det bemærkes hertil for god ordens skyld, at klager i e-boks alene modtager følgebrevet til den årlige meddelelse (bilag A, side 1). Der er direkte i brevet af 27. februar 2019 henvist til, at klager kunne logge ind på 'Mit Topdanmark' for at se selve den årlige meddelelse. Af følgebrevet fremgår således alene depotets størrelse (som det tillige har været tilfældet i de tidligere år).

Ved brev af 8. april 2019 besvarede selskabet klagers direktionsklage af 29. marts 2019, jf. side 12-14 i klagers bilag. Som det fremgår af side 1 i brevet af 8. april 2019 redegjorde selskabet for henholdsvis den til klager garanterede og forventede ydelse ved pensionering pr. 1. januar 2022 (det vil sige ca. tre år efter det af klager valgte udbetalingstidspunkt).

Selskabet redegjorde endvidere for, at det af klagers årlige meddelelser fremsendt i perioden 2015-2019 var fremgået, at den garanterede årlige ydelse alene beløb sig til kr. 110.459. Altså et beløb som er ca. kr. 44.000 mindre end det beløb, der fejlagtigt var angivet i selskabets brev/tilbud af 27. februar 2019, og at dette beløb endda var baseret på et pensionstidspunkt, som ligger små tre år senere, den 1. januar 2022, end det af klager begærede udbetalingstidspunkt per 1. marts 2019.

Selskabet beklagede igen, at der ved en menneskelig fejl var angivet et for højt beløb, men angav samtidig, at klager måtte have været klar over, at beløbsangivelsen på kr. 154.730 var ukorrekt, når beløbet lå ca. 40% højere end det beløb, der igennem en årrække var fremgået af klagers årlige meddelelser herunder senest meddelelsen af 27. februar 2019.

Endelig redegjorde selskabet i brevet for, at den årlige udbetaling på kr. 115.266, som var højere end den garanterede ydelse pr. 1. januar 2022 angivet i årlige meddelelse for 2019, skyldtes, at klagers aftalte mindstedækning ved død bortfaldt i forbindelse med udbetalingen, hvorfor ydelsen blev forhøjet til kr. 115.266.

Klager besvarede samme dag selskabets redegørelse ved mail af 8. april 2016 (klagers side 15 og 16 i bilagene) og angav, at selskabets tilbud af 27. februar 2017 *'i øvrigt passede meget godt i forhold til mine egne notater'*. Klager mente også, at hvis han havde kigget på den årlige meddelelse/opgørelse, ville han *'jo også have fundet beløbet på kr. 154.730, så jeg var bare blevet bekræftet i, at alt var i orden'*.

Selskabet besvarede klagen den 9. april 2019 (ifølge klager modtaget den 24. april 2019), jf. side 18 og 19 i klagers bilag. Selskabet fremsendte i den forbindelse klagers årlige meddelelser til orientering og fastholdt i øvrigt selskabets standpunkt, nemlig at selskabet ikke var forpligtet af det i udbetalingsbrevet af 27. februar 2019 angivne fejlagtige beløb.

Klager fastholdt sine synspunkter ved e-mail af 29. april 2019, klagers bilag side 21-23.

I den forbindelse henledes Ankenævnets opmærksomhed i øvrigt på selskabets mellemliggende e-mail af 10. april 2019, hvor selskabet tilbød at annullere udbetalingen pr. 1. marts 2019 og dermed udsætte udbetalingen af ratepensionen til 1. januar 2022. Dette afslog klager ved mail af 29. april 2019, jf. side 23 og 24 i klagers bilag.

Ved brev af 13. maj 2019 (side 28-30 i klagers bilag) redegjorde selskabet igen for, at det garanterede beløb ved pensionering på kr. 110.459 kunne genfindes i de årlige meddelelser. En årlig ydelse på kr. 154.730 ville derimod forudsætte, at klager i perioden fra 1. januar 2008 (hvor policen blev omskrevet til fripolice) frem til 1. marts 2019 – skulle have indbetalt mere end kr. 3.000 i præmie per måned svarende til et yderligere præmiebeløb på kr. 400.000 i alt.

Selskabet fastholdt herudover de af selskabet angivne standpunkter, hvorefter klager indgav en fornyet direktionsklage den 19. maj 2019 og rykkede herfor, jf. side 37-40 i klagers bilag. Ved brev af 6. juni 2019 fastholdt selskabet imidlertid afgørelsen om, at selskabet ikke fandt grundlag for at foretage udbetaling i overensstemmelse med det fejlagtige tilbud fremsendt til klager, jf. herved side 41 og 42 i klagers bilag.

Der var herefter kortvarigt yderligere mailkorrespondance den 11. og 12. juni 2019, jf. side 43 og 44 i klagers bilag, hvorefter klager indbragte sagen for Ankenævnet.

Selskabets stillingtagen

I forbindelse med klagers indbringelse af sagen for Ankenævnet har sagen været revurderet af selskabet, der imidlertid ikke finder grundlag for at ændre den trufne afgørelse.

Selskabet finder således ikke, at klager kan støtte ret på det fejlagtigt angivne beløb i tilbuddet af 27. februar 2019 og derved opnå en årlig ydelse, som er ca. 40% højere end den garanterede årlige ydelse i henhold til ratepensionen, jf. herved de ovenfor refererede årlige meddelelser.

Det kan for god ordens skyld oplyses, at forskellen mellem det til klager på nuværende tidspunkt udbetalte beløb på kr. 115.266 og kr. 154.730 udgør kr. 39.464. Opereres der med en forventet

levealder/prognose på 87/88 år, vil forskellen med den nuværende udbetaling og den af klager krævede udbetaling udgøre i alt ca. kr. 1.021.000 i det resterende udbetalingsforløb.

Det er – fortsat – beklageligt, at der ved en menneskelig fejl fejlagtigt blev angivet beløbet for udbetalingen ved død forinden et pensioneringstidspunkt den 1. januar 2022 i udbetalingstilbuddet til klager (som baserer sig på en udbetaling pr. 1. marts 2019). Imidlertid er det selskabets opfattelse, at klager var, kunne være eller burde være fuldt ud vidende om, at det fejlagtigt angivne beløb ikke harmonerede med den garanterede pensionsydelse under ratepensionen.

Som angivet ovenfor, så har selskabet igennem en lang årrække fremsendt årlige meddelelser til klager, som klager selv har haft mulighed for at kunne gennemse i sin kundemappe på 'Mit Topdanmark'. Særligt henset til klagers tidligere mangeårige tilknytning til … og klagers efterfølgende arbejde i … som … og … må formodes at give klager en særlig anledning til at være opmærksom på indholdet af de overleverede meddelelser. Dette gælder endvidere særligt, når udbetalingstilbuddet er fremsendt til klager på dennes anmodning (ved telefonopkald den 31. januar 2019), og efter at klager er overgået til pension.

Det er endvidere selskabets opfattelse, at klager ikke kan have haft en berettiget forventning om eller i øvrigt kan støtte ret på en årlig udbetaling, som ligger mere end 40% over, end hvad der er fremgået som garanteret udbetaling i de årlige meddelelser, der er sendt til klager de fem forudgående år. Dette gælder særligt ikke, når klagers forsikring har været omskrevet til fripolice og dermed uden præmiebetaling i en periode på ca. 11 år forud for udbetalingstilbuddet af 27. februar 2019.

Det er med andre ord selskabets opfattelse, at klagers fastholdelse af kravet reelt baserer sig på et synspunkt om 'skuffede forventninger', idet klager ikke ved udbetalingen igangsat per 1. marts 2019 og fremefter lider nogen former for tab i forhold til, hvad klager var berettiget til under ratepensionen.

Klager har endvidere heller ikke angivet sådanne særlige forudsætninger, der skulle medføre, at klager på andet grundlag skulle kunne støtte ret på den fejlagtige angivne udbetalingsmeddelelse. Det er selskabets opfattelse, at sagen herved afviger – væsentligt – fra den af klager påberåbte kendelse AK 84.176.

I kendelsen var der af selskabet foretaget en fejlagtig angivelse af forsikringstagers årlige ydelse efter skat i forbindelse med en manuel beregning udført i et word-dokument. Den fejlagtige angivne ydelse oversteg den garanterede ydelse, der fremgik af klagers årlige meddelelser med ca. 12½ % (kr. 26.000). Kendelsen 84.176 – der som bekendt gik selskabet imod – afviger fra nærværende sag på særdeles væsentlige punkter.

For det første indbetalte forsikringstager i kendelsen fortsat præmie og dette med væsentlige beløb, da hun af flere omgange anmodede om manuelle beregninger af sine ydelser under forskellige forudsætninger, herunder særligt et ændret pensionstidspunkt. For det andet blev det lagt til grund, at forsikringstager over for selskabets medarbejder forud for beregningen tilkendegav, at hun ønskede at ophøre med at betale præmie, når hun ville gå på efterløn, og at dette tidspunktet for overgang til efterløn derfor i vidt omfang afhang af, hvilke ydelser hun ville få udbetalt fremadrettet.

Nævnet fandt herefter, at det ikke i de efterfølgende til forsikringstager fremsendte dækningsoversigter var tilstrækkelig klart tilkendegivet, at den fejlagtigt angivne ydelse i den manuelt udarbejdede dækningsoversigt var ukorrekt. Nævnet fandt herefter, at selskabet først næsten ti måneder efter tilbagekaldte 'løftet' om den fejlagtigt angivne ydelse på hvilket tidspunkt forsikringstager allerede var overgået til efterløn.

På dette grundlag fandt Ankenævnet, at Topdanmark skulle yde udbetalinger i overensstemmelse med den manuelt udarbejdede dækningsoversigt.

Kendelsen blev af Topdanmark anfægtet og herefter indbragt for domstolene. Ved Retten i … dom (3-dommersag) blev Topdanmark frifundet, men ved Østre Landsrets dom i sagen (gengivet i U2017.761Ø) blev selskabet dømt til at yde udbetalinger i overensstemmelse med det fejlagtige ydelsesbeløb.

Landsretten fandt, at det var godtgjort, at den fejlagtige beregning var udarbejdet på grundlag af en tilkendegivet forudsætning fra forsikringstagers side om, at hendes overgang til efterløn og pension beroede på, hvor høj en ydelse hun ville kunne opnå fremadrettet under livrenten. Landsretten fandt endvidere, at selskabet først 21 måneder efter angivelsen af det fejlagtigt beregnede beløb havde gjort forsikringstager opmærksom på fejlen. Da landsretten endvidere fandt, at forsikringstager måtte anses for at have været i god tro, kunne hun støtte ret på den fejlagtigt angivne ydelse.

Med andre ord forelå der i sagen helt andre faktiske omstændigheder end i nærværende sag. Dette gælder særligt i relation til den forudsatte gode tro, de meget klart af forsikringstager i dommen tilkendegivne forudsætninger, det forhold at forsikringstager fortsat indbetalte præmie på tidspunktet for den fejlagtige beregning, og at hun klart skulle have tilkendegivet, at hendes beslutning om overgang til efterløn og pension var afhængig af, hvilke ydelser hun ville kunne opnå under pensionen.

Advokat Georg Lett har i Erhvervsjuridisk Tidsskrift 2019, side 91 omtalt dommen og har bl.a. tilføjet følgende bemærkning om landsrettens dom: 'Der anføres ikke noget nærmere om det juridiske grundlag for afgørelsen'.

I den pågældende artikel med overskriften 'Fejl i meddelelser fra pensionsleverandøren' gennemgår Georg Lett den foreliggende praksis og særligt Højesterets dom i U2018.2738H. Højesteret frifandt i den pågældende dom Danica Pension, der ikke ansås for forpligtet af en generel fejloplysning om en garanteret grundlagsrente i dækningsoversigter fremsendt til forsikringstager i perioden for 2000-2003.

Georg Lett afslutter artiklen med en analyse af det juridiske grundlag for forpligtende virkning af fejl i meddelelser fra pensionsleverandøren. I den forbindelse angives det, at der må tages udgangspunkt i aftalelæren, men refererer tillige – med henvisning til Dansk Pensionsret, side 413 – til læren om condictio indebiti.

Georg Lett fremhæver i artiklen tillige, at der ved afgørelsen af, om en forsikringstager – i dette tilfælde klager – kan støtte ret på en fejlagtig angivelse fra pensionsleverandøren, må lægges vægt på tre betingelser i form af fejlens karakter, om forsikringstager har indrettet sig herpå og forsikringstagers gode tro. Georg Lett slutter med at konkludere følgende:

'Når man først har accepteret parallellen til condictio indebiti erkender man også, at der aldrig vil blive en hel klar og entydig praksis. Der vil fortsat være en konkret afgørelse på grundlag af samtlige foreliggende omstændigheder.'

Selskabet kan i det hele tilslutte sig analysen i artiklen, og fastholder også på dette grundlag, at klager ikke kan støtte ret på den fejlagtige angivelse af den årlige ydelse i tilbuddet af 27. februar 2019.

For det første kan selskabets fejlagtige angivelse i tilbuddet af 27. februar 2019 ikke anses for at være hverken udtryk for rådgivning til klager, eller et bindende tilsagn til klager. Der er tale om en beregning foretaget til klager på klagers anmodning. For det andet er det selskabets opfattelse, at det henset til indholdet af de årlige meddelelser, jf. ovenfor, må det have været eller burde det have stået klager klart, at beløbsangivelsen i brevet af 27. februar 2019 – der som angivet var ca. 40% højere end den i meddelelserne garanterede ydelse – var fejlagtig. Dette særligt under hensyntagen til klagers erhvervsmæssige baggrund.

Herudover må der lægges vægt på, at selskabet tilbagekaldte den fejlagtigt angivne meddelelse allerede i forbindelse med første udbetaling til klager ultimo marts 2019. Med andre ord kun små fire uger efter klagers accept af udbetalingen. Også herved afviger sagen meget væsentligt fra både U2018.2738H og U2017.761Ø.

Sidst men ikke mindst, så har klager ikke godtgjort, at han som følge af indretningssynspunkter skulle kunne støtte ret på det fejlagtigt angivne udsagn. Nok har klager angivet, at beløbet passede med hans notater, men klager ses ikke at have nogen former for grundlag for at kunne foretage sådanne beregninger.

I tillæg hertil må der lægges vægt på, at modsat situationen i U2017.761Ø har klagers pensionsordning været omskrevet til fripolice siden 2008, og at klager var overgået til pension i januar 2018. Også dette forhold adskiller sig væsentligt fra det grundlag, som var til stede – og som der blev lagt vægt på – i dommen [U2017.761Ø] og den bagved liggende kendelse fra Ankenævnet for Forsikring.

Sammenfattende finder selskabet som angivet herefter ikke grundlag for at ændre afgørelsen. Det er beklageligt, at klager har modtaget en fejlagtig angivelse af den årlige udbetaling, men klager ses ikke at kunne støtte ret herpå og derved opnå en (prognostisk beregnet) mulig berigelse på ca. kr. 1 mio. sat i forhold til den udbetaling klager efter pensionsordningen reelt havde krav på."

Klageren har i brev af 3/9 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Hvis det har betydning for sagen, at jeg skulle være pensioneret fra 2018, bliver jeg nødt til at give det en kommentar. Korrekt at jeg på LinkedIn har skrevet, at jeg er pensioneret som …, for jeg skal aldrig være … igen.

Den korte forklaring er den, at [familiemæssige omstændigheder]. Derfor fik jeg orlov fra mit daværende job som ansat … i ... [Familiemæssige omstændigheder] … valgte jeg at opsige mit job hos … med udgangen af året. Som … årig (født …) kan jeg ikke få efterløn eller pension, men kor-

rekt at jeg stoppede uden at have andet arbejde eller anden indtægt på det tidspunkt. Om jeg så er gået på pension eller ej, og om det har betydning for sagen, det må andre vurdere.

Korrekt at jeg i en årrække har fået årlige meddelelser, som … også har vedlagt, men synes ikke det er rimeligt at vedlægge meddelelser, som jeg IKKE har MODTAGET. Jeg har KUN modtaget meddelelser om det årlige depot, altså ET samlet beløb. Det vedlagte har jeg kun haft ADGANG til, hvis jeg selv gjorde noget aktivt. Jeg har årligt sammenlignet depotet, som er vokset med over kr. 100.000 i gennemsnit, og det har været tilstrækkeligt for mig. Jeg kan i dag måske begynde at undre mig over, at raten egentlig ikke er vokset mere, end det der nu bliver oplyst.

Korrekt at jeg den 31. januar i år beder om udbetalingstilbud på tre pensionsordninger, men først efter en grundig gennemgang og rådgivning af de enkelte forsikringer, en rådgivningssamtale der varer ca. 45 minutter.

Det er her, jeg gør min EGNE notater af samtalen og skriver de ca. beløb ned, som jeg kan forvente at få udbetalt. Det er derfor, jeg kan skrive at tilbuddet på kr. 154.730 svarer fint til det oplyste i rådgivningssamtalen den 31. januar i år.

Det kan godt være, det er en menneskelig fejl, men jeg bliver jo nærmest bebrejdet, at JEG ikke selv kontrollerer via mit Topdanmark, men det har jeg jo lige gjort, da tallet passer meget godt med det oplyste i telefonen den 31. januar. OG så er det nu anden gang på kort tid, at Topdanmark har lavet en fejl. Det er svært at blive ved med at acceptere.

Det er simpelthen IKKE korrekt, at jeg samme dag, som jeg modtager det skriftlige tilbud den 27. februar, får den årlige opgørelse. Korrekt den er dateret denne dato, men det fremkommer altså først i min e-boks den 7. marts. OG det er KUN depotet, der bliver oplyst.

Undrer mig lidt at der slet ikke er nogen kommentarer til udbetalingsmeddelelsen, som jo også indeholder fejl. Undrer mig også at der så mange gange henvises til udbetalingsmeddelelse af 27. februar, som først modtages i e-boks den 7. marts.

På side 4 bliver jeg citeret *'i øvrigt passede meget godt i forhold til mine egne notater.*' Som nævnt ovenfor er det de tal, jeg har skrevet ned ved rådgivningssamtalen den 31. januar.

Under selskabets stillingtagen på side 5 er der lavet en fin udregning ud fra en prognose på levealder. Jeg vil gerne indgå et **KOMPROMIS** for at lukke sagen. Topdanmark kan nøjes med at udbetale det manglende årlige beløb på kr. 39.464 i det der svarer til garantiperioden ved død på 15 år. Det vil sige til jeg er … år. Hermed afgiver jeg kr. 434.104.

Det er rigtig mange gange, der bliver henvist til 'Mit Topdanmark', så jeg må stadig henvise til, at jeg kun har set på depotet, som jo voksede fint med godt kr. 100.000 om året, og det har været tilstrækkelig viden for mig, men nu kan det undre mig, at raten ikke er blevet større. Min tilknytning til … og … i øvrigt kan jeg slet ikke se har betydning for den aktuelle sag.

Af de .., år jeg var ansat i … har jeg samlet set kun sporadisk arbejdet med liv- og pensionsforsikringer i ca. 2 år. AL den øvrige tid har været med ... Der har altid været tilknyttet livspecialister, som vi skulle henvise til. Min tid efter … har været i …, der ...

Med en depotforøgelse på over kr. 100.000 om året, selv om forsikringen er omskrevet til fripolice, så synes jeg, det er en helt berettiget forventning.

… skriver om 'skuffede forventninger', synes måske ikke det er det korrekte ord at bruge, nej, jeg var mere målløs, helt uforstående og meget ked af det. Det HAR haft konsekvenser for vores økonomi, som blev tilrettelagt efter det oplyste beløb i det skriftlige tilbud af 27. februar. Det har bl.a. betydet, at jeg pr. 1. juni er gået i arbejde igen (det fremgår godt nok ikke af min LinkedIn profil), men det burde vel heller ikke have betydning for denne sag.

Kendelsen AK 84.176, er det stadig min opfattelse, at der er store lighedspunkter til, men …'s henvisninger til retssager og artikler, må jeg være ærlig at sige, jeg ikke forstår så meget af, så det har jeg ikke rigtig nogen kommentarer til, udover at det var en sag Topdanmark tabte i retten.

Det skriftlige tilbud af 27. februar er bestemt udarbejdet efter telefonisk rådgivning, og derfor anser jeg den naturligvis for at være bindende, og stadig har jeg kun fået tilsendt årlige meddelelser, der viser en depotopgørelse men med forhøjelser på godt kr. 100.000 årligt. Min erhvervsmæssige baggrund i … er jo ligegyldig i forhold til liv- og pension, jeg har ikke selv arbejdet med det, men altid brugt rådgivere.

Der er henvist til min mangeårige beskæftigelse i …, men i første afsnit på sidste side er der ikke meget tiltro til mine 'evner', at jeg ikke skulle have nogen former for grundlag til at kunne foretage sådanne beregninger. DET er jeg helt ENIG i.

DERFOR vil jeg igen gerne klart prøve at skrive, at disse egne notater er de beløb, som blev oplyst via telefonrådgivningen den 31. januar, og de passede meget godt med det skriftlige tilbud, jeg fik den 27. februar, så jeg synes bestemt kun jeg kan have været i god tro og kan slet ikke se, hvorfor JEG skulle begynde at kontrollere andre steder end mine egne notater. (Hvilket jeg i øvrigt heller ikke kunne før efter den 7. marts). Måske Topdanmark selv skulle have kontrolleret, inden de sendte skriftlige tilbud ud. Hele tre fejl har jeg oplevet på få måneder.

Konklusion:
Jeg fastholder mit krav i henhold til telefonrådgivningssamtalen den 31. januar og Topdanmarks skriftlige tilbud modtaget den 27. februar. Dog er jeg villig til at indgå kompromis, som omtalt på side 2."

Selskabet har i brev af 20/9 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Ad årlige meddelelser
Som der er redegjort for i selskabets indlæg af 16. august 2019 til Ankenævnet, så er det korrekt, når klager angiver, at i de meddelelser (breve), som klager har modtaget i sin e-Boks, er der alene angivet størrelsen af klagers pensionsdepot. Som det imidlertid direkte fremgår af de breve, der hvert år er tilsendt klager, så vil klager kunne tjekke sine årlige meddelelser på 'Mit Topdanmark', hvor klager selv skulle logge ind. Her ville klager til hver en tid kunne se de årlige meddelelser, når disse var blevet 'lagt ind' på 'Mit Topdanmark'.

Selskabet har i forbindelse med klagers bemærkninger (igen) kontrolleret spørgsmålet om, hvornår der er sket udsendelse af henholdsvis breve til klagers e-Boks og klagers årlige meddelelser.

Selskabets IT-afdeling har i den forbindelse bekræftet, at klager først den 7. marts 2019 modtog brev i e-boks med teksten ' 'Nu kan du se din årlige meddelelse i Mit Topdanmark' og angivende depotets størrelse. Selskabets IT-afdeling har samtidigt kontrolleret og bekræftet, at klagers årlige meddelelse var tilgængelig på klagers 'Mit Topdanmark' den 28. februar 2019.

Det bemærkes, at selskabet for en række år siden ophørte med at fremsende årlige meddelelser fysisk, som følge af, at den årlige meddelelse til rådighed i kundens kundemappe. Herefter har der alene været fremsendt en årlig advisering til kundens E-boks om, at den årlige meddelelse nu er klar i kundemappen på 'Mit Topdanmark', og så anfører selskabet den samlede depotværdi i brevet, da de fleste kunder efterspørger denne oplysning. Det bemærkes, at angivelse af depotværdien er service, som selskabet ikke som sådan er forpligtet [af], og det gentages i den henseende, at følgebrevet (modtaget i klagers E-boks den 7. marts 2019) IKKE er den årlige meddelelse, jf. ovenfor.

Ad samtale den 31. januar 2019
Selskabet har forelagt klagers oplysninger om indholdet af samtalen den 31. januar 2019 for den medarbejder, som havde samtalen med klager. Medarbejderen har ikke nogen erindring om, at der under samtalen skulle være angivet eller oplyst det af klager anførte beløb på kr. 154.730 årligt ved start af udbetalinger af pensionen per 1. marts 2019. Umiddelbart har medarbejder svært ved at tro, at der skulle være angivet dette tal telefonisk under samtalen, da medarbejderen i så fald (også) under samtalen skulle have fejllæst oplysningerne om udbetaling til klager ved død og have videregivet denne oplysning til klager.

I tillæg hertil bemærkes det, at det administrationssystem, som selskabets medarbejdere på daværende tidspunkt arbejdede med, var et gammel og velkendt system for brugerne.

Forespurgt hos sagsbehandlerne i afdelingen generelt (og i anledning af denne sag) er det samstemmende oplyst, at medarbejderne **ikke** i en rådgivningssamtale må oplyse, hvor stor ydelsen vil være, hvis man ændrer pensioneringstidspunktet. Dette ville altid kræve en beregning i selskabets beregnerkontor.

Praksis i en sådan situation var derfor, at man efterfølgende ville sende en mail/et brev til kunden med oplysning om fremtidig ydelse.

I denne sag er det en anden medarbejder end den medarbejder, som klager talte med den 31. januar 2019, som udarbejdede tilbuddet til klager. Det anerkendes – som tidligere – at den pågældende medarbejder ved en manuel fejl efterfølgende i pensionstilbuddet indtastede det forkerte beløb på kr. 154.730.

Imidlertid har det efter selskabets opfattelse formodning imod sig, at én medarbejder først – som angivet af klager – skulle have oplyst en forkert ydelse telefonisk (og dermed i strid med selskabets retningslinjer for telefonisk rådgivning), hvorefter en anden medarbejder i det skriftlige tilbud skulle have begået samme fejl og have angivet samme ukorrekte beløb, som klager hævder skulle være blevet oplyst under samtalen.

Hvis beløbene i tilbuddet skulle 'stemme meget godt overens' med klagers egne notater fra telefonsamtalen, så må dette sandsynligvis skyldes, at man enten under samtalen har talt om, hvad der ville komme til udbetaling til kundens efterladte, hvis han døde før pensioneringstidspunktet,

eller også har sagsbehandleren under rådgivningssamtalen ageret i strid med selskabets retningslinjer, jf. overfor.

Blot for god ordens skyld så er det ikke udtryk for en 'bebrejdelse', når selskabet anfører, at klager kunne have set de korrekte beløb for udbetalingen på 'Mit Topdanmark'.

Hvad selskabet imidlertid angiver, er, at klager ikke på grundlag af en telefonsamtale (hvis det ukorrekte beløb måtte have været angivet/oplyst under denne samtale, hvilket medarbejderen – som anført ovenfor – ikke umiddelbart kan genkende, og hvilket i givet fald ville være i strid med selskabets interne retningslinjer) og/eller den efterfølgende ukorrekte beløbsangivelse i selskabets tilbud af 27. februar 2019 berettiget kan støtte ret på (eller være i berettiget god tro om) den menneskelige fejl, der i givet fald ville føre til en årlig udbetaling, som ligger langt over, hvad klager var berettiget til på basis af klagers opsparing.

Ad klagers 'kompromis'
Selskabet har noteret sig klagers tilbud om at indgå en kompromis om 'alene' at betale kr. 39.464 ekstra i garantiperioden de kommende 15 år, men selskabet finder på det foreliggende grundlag ikke anledning til at indgå på det af klager tilbudte kompromis.

Ad klagers afsluttende bemærkninger
Selskabet finder ikke anledning til at kommentere på klagers afsluttende bemærkninger i relation til spørgsmålet om 'skuffede forventninger', at han igen skulle være påbegyndt arbejde den 1. juni 2019 samt klagers bemærkninger i relation til Ankenævnets kendelse 84176. Der henvises i den forbindelse i det hele til selskabets indlæg til Ankenævnet af 16. august 2019.

Sammenfatning
Sammenfattende fastholder selskabet det i indlæg af 16. august 2019 anførte, altså at selskabet ikke kan tilpligtes at foretage udbetaling til klager af kr. 154.730 årligt i henhold til tilbuddet af 27. februar 2019."

I brev af 7/10 2019 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Ad årlige meddelelser
TAK for at der nu er opbakning til, at jeg først har modtaget den årlige meddelelse i e-boks den 7. marts. Det er muligt, jeg har haft adgang tidligere, men det har jeg ingen kendskab til, og det ændrer jo ikke på det skriftlige tilbud, jeg modtager den 27. februar.

Ad samtale den 31. januar 2019
Jeg har på INTET tidspunkt skrevet, at jeg skulle have fået oplyst det konkrete beløb på kr. 154.730, TVÆRTIMOD har jeg tidligere skrevet, at de oplyste tal fra medarbejderen ([navn]) var ca. tal. … kan ikke erindre, han skulle have oplyst tallene, derfor er jeg naturligvis glad for, at jeg skrev de oplyste ca. tal ned og derfor med absolut GOD TRO kunne se det skriftlige tilbud på kr. 154.730 være så tæt på det beløb, jeg havde noteret. Derfor gav det jo heller ingen mening at skulle gå ind på 'mit Topdanmark', som jeg i h.t. ovenstående heller ikke vidste jeg kunne, da jeg først modtager beskeden i e-boks den 7. marts.

Jeg kender ikke Topdanmarks retningslinjer for, hvad en medarbejder må oplyse, men i den ca. 45 minutter lange rådgivningssamtale har vi flere 'pauser', fordi … er i tvivl om nogle ting og gerne li-

ge vil tjekke det med nogen i 'baglandet'. Derfor kan jeg kun være i GOD TRO, at det både er korrekt og naturligvis er OK det jeg får oplyst.

At administrationssystemet var gammelt og velkendt ændrer jo ikke på det faktum, at jeg får oplyst et ca. tal (som jeg skriver ned) af … ved rådgivningssamtalen i januar, og det passer godt med det skriftlige tilbud jeg modtager den 27. februar – (Der er måske en grund til at Topdanmark har fundet anledning til at udskifte systemet).

Jeg vil også gerne kvittere for, at …/Topdanmark nu også anerkender, der har været tale om en rådgivningssamtale.

Sammenfatning
Telefonrådgivning januar med oplyste ca. tal der passer godt overens med det skriftlige tilbud, der modtages den 27. februar. Først den 7. marts oplyses det, at jeg kan gå på 'Mit Topdanmark' og HVIS jeg havde gjort det, ville jeg alligevel IKKE have kunnet finde det beløb, Topdanmark vil udbetale. TVÆRTIMOD ville jeg have kunnet finde de kr. 154.730, som det skriftlige tilbud lyder på.

Som afsluttende bemærkning tillader jeg mig endnu engang at skrive, at jeg var i SÆRDELES GOD TRO, da jeg underskrev tilbuddet af 27. februar, så også jeg ser frem til Ankenævnets kendelse."

Selskabet har i brev af 14/10 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Det er noteret, at klager har angivet, at han ikke under telefonsamtalen den 31. januar 2019 fik angivet beløbet på ca. kr. 154.000 som årlig udbetaling for det tilfælde, at han valgte at igangsætte pensionsudbetalinger per 1. marts 2019, men at han fik oplyst et tal, som nogenlunde passede med den fejlagtige angivelse i selskabets efterfølgende tilbud af 27. februar 2019, hvorfor klager fortsat mener sig i god tro herom.

Til disse oplysninger henviser jeg til det tidligere af selskabet angivne for så vidt angår de undersøgelser, som selskabet har foretaget i anledning af klagen.

Imidlertid bemærker selskabet, at selv hvis det måtte lægges til grund – som oplyst af klager – at han under telefonsamtalen skulle have fået oplyst tal, som var nærheden af beløbet på 154.000 som hævdet af klager, og at han dermed måtte have anset sig for at være i god tro på tidspunktet for modtagelsen af tilbuddet (sat i forhold til oplysningerne under telefonsamtalen), så medfører dette fortsat ikke, at selskabet skulle fremadrettet og under udbetalingsperioden skulle være aftaleretligt forpligtet af det (erkendt ukorrekte) tilbud fremsendt til klager.

Der henvises i den forbindelse til selskabets tidligere indlæg til Ankenævnet, og det gentages i den forbindelse, at klager ikke kan påvise, at han (berettiget) har indrettet sig i overensstemmelse med det fejlagtige tilbud, og idet der ikke er sket udbetalinger i overensstemmelse med det fejlagtige tilbud. Dermed afviger nærværende sag (fortsat) væsentligt fra den foreliggende praksis, jf. herved selskabets tidligere indlæg til Ankenævnet.

For det andet så gentages det, at klager ikke kan/burde være i tvivl om, at tilbuddet var ukorrekt (uanset om der også under telefonsamtalen måtte være givet ukorrekte oplysninger om størrelsen af de årlige udbetalinger), når tilbuddet lød på et beløb, der var ca. 50 % højere end de (ga-

ranterede) årlige udbetalinger, der i mange år var fremgået af de årlige meddelelser efter at klager ophørte med at indbetale på ordningen."

Klageren har i brev af 14/10 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Finder det helt urimeligt, at der fortsat henvises til de årlige meddelelser, hvoraf der KUN fremgår ET samlet beløb.

OG selv HVIS jeg skulle have været på 'mit Topdanmark' i år 2018, hvordan skulle jeg så kunne huske det beløb i 2019. Det er jo bl.a. derfor jeg tager telefonisk kontakt til Topdanmark og får et SKRIFTLIGT tilbud den 27. februar, der passer til mine notater oplyst af … ved telefonsamtalen den 31. januar.

Med risiko for at have beregnet forkert, tillader jeg mig at korrigere hr. … ca. 50% helt ned til ca. 34%, men i princippet er det jo ligegyldig, da jeg i min bedste tro har forholdt mig til telefonsamtalen i januar og det skriftlige tilbud modtaget 27. februar. "

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af 27/2 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Udbetaling af din Aldersforsikring, Ratepension og Livrente
Jeg skriver til dig, fordi vi kan udbetale din aldersforsikring, ratepension og livrente den 1. marts 2019.

Hvis du ikke har brug for hele din opsparing lige nu, vil vi gerne fortsætte med at passe på dine penge – det er vi nemlig rigtig gode til. Ønsker du kun at få en del af din opsparing udbetalt, skal du kontakte os.

Aldersforsikring
Forsikringssummen pr. 1. marts 2019 inklusiv forventet bonus udgør … kr. Udbetaling fra aldersforsikringen er afgiftsfri.

Ratepension
Den årlige udbetaling fra ratepensionen med den forventede bonus er 154.730 kr. Raten bliver udbetalt i garanteret 15 år, hvorefter den bliver udbetalt livsvarigt.

Livrente
Den årlige livrente er af en sådan størrelse, at vi omregner den opsparede værdi til et engangsbeløb og udbetaler den mod 40 % i afgift til staten. Depotværdien på din livrente er på 8.123 kr. Afgiften udgør 3.240 kr., så vi kan derfor udbetale et engangsbeløb på 4.883 kr. til dig.
…
Hvad skal du gøre?
Ønsker du udbetaling fra din forsikring den 1. marts 2019, vil jeg bede dig udfylde og returnere den erklæring, som jeg sender til dig sammen med dette brev. Erklæringen kan sendes pr. post eller scannes til vores e-mail der står nederst i brevet."

14. 93927

Af erklæring underskrevet af klageren den 28/2 2019 fremgår bl.a.:

Erklæring om Aldersforsikring, Ratepension og Livrente		
Aldersforsikring	___	Jeg ønsker min aldersforsikring udbetalt den 1. marts 2019.
Ratepension	X	Jeg ønsker at starte udbetaling af min ratepension den 1. marts 2019.
Livrente	X	Jeg ønsker min livsvarige livrente udbetalt som et engangsbeløb mod 40 % i afgift til staten den 1. marts 2019.

Af brev af 3/5 2018 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

> **"Din årlige meddelelse er klar - log ind og se den i Mit Topdanmark**
> I din kundemappe, Mit Topdanmark, kan du få det fulde overblik - log ind med NemID på www.topdanmark.dk/login. Din årlige meddelelse finder du på hver af dine policer under fanen 'dokumenter'. Du modtager et brev for hver af dine policer, når oversigten er klar i Mit Topdanmark.
>
> Depot pr. 1.5.2018 … kr."

Af "årlig meddelelse" af maj 2018 fremgår bl.a.:

Udbetaling ved pensionering		
Hvis du lever den 1.1.2022 får du **en garanteret udbetaling på:** Et skattefrit engangsbeløb Årlig rate		[redacted] kr. 110.459 kr.
Prognose Hvis du lever den 1.1.2022 får du:	Forventet udbetaling	Nutids-værdi
Et skattefrit engangsbeløb	[redacted] kr.	[redacted] kr.
En årlig rate i 15 år	136.243 kr.	131.361 kr.
Raten udbetales i garantiperioden. Herefter fortsætter udbetalingen, så længe du lever. Raten udbetales månedligt med 1/12 af det årlige beløb. Udbetalingen beskattes som personlig indkomst.		

…

Udbetaling ved død	
Hvis du dør inden 1.1.2022, udbetales (Beløbet er opgjort pr. 1.5.2018)	Beløb
Et skattefrit engangsbeløb	[redacted] kr.
En årlig rate i 15 år	153.815 kr.
Raten udbetales månedligt med 1/12 af det årlige beløb.	

Af brev af 27/2 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

> **"Din årlige meddelelse er klar - log ind og se den i Mit Topdanmark**

I din kundemappe, Mit Topdanmark, kan du få det fulde overblik - log ind med NemID på www.topdanmark.dk/login. Din årlige meddelelse finder du på Mit Topdanmark under 'dokumenter'.

Det er også i Mit Topdanmark, du fremadrettet kan se eventuelle justeringer i dine forsikrings- og pensionsforhold.

Depot pr. 1.3.2019 … kr."

Af "årlig meddelelse" af februar 2019 fremgår bl.a.:

Udbetaling ved pensionering		
Hvis du lever den 1.1.2022 får du **en garanteret udbetaling på:** Et skattefrit engangsbeløb Årlig rate		[redacted] kr. 110.459 kr.
Prognose Hvis du lever den 1.1.2022 får du:	Forventet udbetaling	Nutids-værdi
Et skattefrit engangsbeløb	[redacted] kr.	[redacted] kr.
En årlig rate i 15 år	134.190 kr.	127.575 kr.
Raten udbetales i garantiperioden. Herefter fortsætter udbetalingen, så længe du lever. Raten udbetales månedligt med 1/12 af det årlige beløb. Udbetalingen beskattes som personlig indkomst.		

…

Udbetaling ved død	
Hvis du dør inden 1.1.2022, udbetales (Beløbet er opgjort pr. 1.3.2019)	Beløb
Et skattefrit engangsbeløb	[redacted] kr.
En årlig rate i 15 år	154.730 kr.
Raten udbetales månedligt med 1/12 af det årlige beløb.	

Nævnet udtaler:

Klageren har pensionsordning med blandt andet en ratepension, der udbetales garanteret i 15 år og herefter videre til hans død. Det oprindeligt aftalte første udbetalingstidspunkt var den 1/1 2022. Der er ikke blevet indbetalt på ordningen siden 2008.

Klageren kontaktede den 31/1 2019 selskabet telefonisk med henblik på vejledning om sine pensionsforhold, og selskabet sendte ham herefter den 27/2 2019 – som aftalt – et tilbud på udbetaling af hans pensioner. Af brevet af 27/2 2019 fremgår det, at han ved udbetalingsstart

den 1/3 2019 kunne få udbetalt 154.730 kr. årligt fra sin ratepension. Klageren underskrev og returnerede den 28/2 2019 den vedlagte acceptblanket for så vidt angik ratepensionen. Den 28/3 2019 kontaktede han selskabet igen, da selskabets udbetaling ikke stemte overens med, hvad selskabet havde oplyst i brevet af 27/2 2019.

Selskabet har anført, at klageren rettelig kun er berettiget til 115.266 kr. om året fra ratepensionen ved udbetalingsstart den 1/3 2019, og at selskabets medarbejder i brevet af 27/2 2019 ved en fejl har angivet et beløb på 154.730 kr., der svarer til rateudbetalingerne ved død.

Selskabet har afvist, at klageren kan støtte ret på fejlskriftet i brevet af 27/2 2019. Selskabet har anført, at klageren ikke kunne være i god tro om sin berettigelse til årlige udbetalinger på 154.730 kr. Selskabet henviser blandt andet til, at det af hver af de årlige meddelelser i perioden 2015-2019 – som kan tilgås på selskabets hjemmeside ved personligt log-in – er fremgået, at den garanterede udbetaling fra den 1/1 2022 kun udgjorde 110.459 kr. Selskabet har årligt fremsendt breve til klagerens E-Boks, hvor selskabet oplyser om størrelsen på klagerens samlede depot, og at han kan tilgå den årlige meddelelse på selskabets hjemmeside. Den årlige meddelelse for 2019 kunne tilgås på hjemmesiden fra den 28/2 2019, og klageren fik besked herom i E-Boks den 7/3 2019. Selskabet har anført, at der ikke er sket forkerte udbetalinger, og at klageren ikke har godtgjort, at han i øvrigt har indrettet sig i overensstemmelse med det fejlagtige tilbud. Selskabet har fremlagt en prognoseberegning, der viser, at klageren forventeligt vil få udbetalt ca. 1.021.000 kr. for meget i det resterende udbetalingsforløb, hvis han får udbetalt 154.730 kr. årligt.

Klageren har anført, at han har accepteret selskabets udbetalingstilbud i god tro, og at tilbuddet er udarbejdet efter den telefoniske rådgivning den 31/1 2019, hvor han fik oplyst beløb, der passer meget godt med tilbuddet af 27/2 2019. Han har ikke set de årlige meddelelser om pensionsordningen ved log-in på selskabets hjemmeside, men har hæftet sig ved brevene i E-Boks, hvoraf der alene er fremgået oplysninger om størrelsen på det samlede depot, der løbende er vokset. Han har anført, at de lavere pensionsydelser har haft konsekvenser for hans økonomi, og at han i juni 2019 er gået i arbejde igen.

Nævnet finder efter en samlet vurdering af sagens konkrete omstændigheder, at selskabet ikke kan anses for bundet af det fejlagtige pensionstilsagn, jf. aftalelovens § 32 og § 39.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har korrigeret fejlen over for klageren i forbindelse med første udbetaling fra ratepensionen og samlet set inden for rimelig tid.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at han har foretaget konkrete dispositioner på baggrund af selskabets fejlagtige opgørelse, før fejlen blev afklaret. Nævnet lægger herved til grund, at klageren forud for rådgivningssamtalen den 31/1 2019 var ophørt i sin tidligere stilling og således allerede på dette tidspunkt var uden arbejde.

Nævnet har videre lagt vægt på, at forskellen mellem den forkerte ydelse i brev af 27/2 2019 og den korrekte ydelse udgør et væsentligt beløb – ca. 40.000 kr. om året – og at den forkerte ydelse endvidere står i misforhold til de ydelser, der er oplyst i de årlige pensionsmeddelelser. En prognoseberegning ved forventet gennemsnitlig levetid viser, at klageren – hvis han modtager de fejlagtigt opgjorte ydelser resten af livet – samlet set vil få udbetalt et beløb, der er ca. 1 mio. kr. større, end han efter pensionsaftalen vil være berettiget til.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

Formand