

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. april 2022 blev i sag nr. 96960:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hun har i klageskema af 14/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Da SEB (nu Danica) hentede mine eksisterende aftaler hos [selskab 1] over ifm. en sammenlægning af mine pensioner, blev det på møde med deres rådgiver aftalt, at de skulle oprette aftalen med min 60-års ret, som jeg havde på 2 ud af 3 aftaler hos [selskab 1] – den sidste var med 62-års ret.

Dette gjorde de ikke som aftalt, hvilket jeg desværre først nu opdager, da jeg igen skal have [selskab 1] i forbindelse med nyt job og i mellemtiden har haft [selskab 2], som har hentet det hele over fra SEB/Danica med -5 år. Vedlagt sagsforløb – kommunikation med Danica og endeligt afslag. Heriblandt dokumentation fra [selskab 1] på, at de overførte med min 60-års ret.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have, at Danica anerkender, at de har handlet imod min instruks (og i øvrigt gældende praksis) om sammenlægning INKL. overførsel af min 60-års ret, som [selskab 1] bekræfter, at de sendte dem afsted med eller i det mindste anerkender, at de ikke kan dokumentere, at jeg har frasagt mig denne på rådgivningsmødet og dermed kommer mig i møde på det her, i stedet for at henvise til det med småt.

[Selskab 1] afventer denne melding, så de kan rette min aftale til hos dem. Det samme vil de gøre, hvis I giver mig medhold i min klage – det foreligger skriftligt på min sag. Jeg ved med sikkerhed, hvad jeg har bedt SEB om dengang og det er helt ude i hampen, at de står stædigt på noget andet uden behørig stillingtagen til min påstand. Det må komme mig til gode – og med rette!"

Ankenævnet for Forsikring

2.

96960

I brev af 2/7 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen

[Klageren] gør gældende, at hun i 2015 i forbindelse med overførslen af sine pensioner fra PFA Pension til SEB/Danica Pension aftalte med rådgiveren, at dette skulle ske med bevarelse af den 60 års ret, der var på 2 af 3 ordninger i [selskab 1].

Danica Pensions påstand

Danica Pension fastholder, at [klageren] i forbindelse med overførslen i 2015 skrev under på det vilkår, at pensionsordning kunne blive udbetalt fra det fyldte 62. år, dvs. 5 år før sin folkepensionsalder.

Sagsfremstilling

[Klageren] kontaktede primo maj Danica Pension med en forespørgsel til sine udbetalingsrettigheder på den pensionsordning, der i juni 2015 var blevet overført fra [selskab 1] til SEB Pension/Danica Pension.

Ved mail af 7. maj 2021 oplyste Danica Pension, at man tilbage i 2015 ikke havde modtaget en overførsel fra [selskab 1], som havde haft en 60 års ret på, alle de depoter der blev overført i 2015 blev overført med udbetalingsrettigheden '5 år før din folkepensionsalder'.

I mail af 11. maj 2021 fastholdt [klageren], at der tilbage i 2015 var sket en fejl, idet ordninger ikke blev overført med 60 års ret.

Den 25. maj 2021 skrev Danica Pension til [klageren], hvor vi fremhævede ordlyden i de forskellige aftaledokumenter som lå til grund for den samling af sine pensioner, som [klageren] underskrev i 2015. Således fremgik det af mailen:

'I 'Tilbud på din livs- og pensionsforsikring – basisdækning' af 25. juni 2015 fremgår det af udbetalingsbestemmelserne på side 7 af 37, at Aftalen er forbundet med mulighed for at få pensionsydelsen udbetalt fra det fyldte 62. år.

Det stemmer overens med særreglen for ordninger oprettet i perioden 1. maj 2007 til 1. januar 2018, hvor udbetaling er mulig 5 år før folkepensionsalderen. I 2015 var din folkepensionsalder 67 år, og derfor oplyser tilbuddet mulig udbetaling fra det fyldte 62. år.

Ifølge 'Overførsel af pensionsopsparinger' dateret 9. juli 2015 fremgår følgende ordlyd.

*'Jeg er orienteret om, at overførslen kan betyde udskydelse af den alder, jeg har ret til at modtage pensionsudbetaling fra. På den baggrund har jeg valgt
- at overføre og sammenlægge aftalen med min eksisterende aftale i SEB Pension, selvom det kan betyde en sådan udskydelse.'*

Denne ordlyd står nævnt under de tre aftalenumre i [selskab 1] og aftalen i [selskab 3].

I samme aftalegrundlag står i afsnittet 'Betingelser for overførslen' nævnt, at Jeg er orienteret om at overførslen kan betyde udskydelse af den alder, jeg har ret til at modtage pensionsudbetaling fra.

Da overførslerne er modtaget hos SEB Pension fremsendes ændringsaftalerne den 21. juli 2015. I samtlige aftalegrundlag fremgår,

Udbetalingsbestemmelser for SEB-Link:

Ved Pensionering

Udbetaling sker til forsikringstageren.

Aftalen er forbundet med mulighed for at få pensionsydelsen udbetalt fra det fyldte 62 år.

Det samme gør sig gældende i årsudsendelse for 2015 af 28. februar 2016.'

Herefter anførte vi videre i vores mail fra den 25. maj 2021, at 'På baggrund af ovenstående ligger vi ikke inde med dokumentation, der – ej heller over for Skattestyrelsen – kan give andet indtryk end, at du ved samlingen af dine pensioner i SEB Pension har fravalgt videreførelse af din udbetalingsrettighed ved 60 år.'

Danica Pension modtog herefter en mail fra [klageren], som vi besvarede ved mail af 26. maj 2021, hvori vi fastholdt vores konklusion i mail fra den 25. maj 2021. Endvidere blev det fremhævet, at vi som selskab ikke har nogen fordel ved en udbetalingsrettighed 5 år før folkepensionsalderen sammenlignet med en 60 års ret, hvorfor vi tog afstand til [klagerens] påstand om, at Danica Pension skulle have handlet i ond tro og/eller bevidst have handlet mod hendes ønske.

[Klageren] klagede herefter til Danica Pensions klageansvarlig. Ved brev af 8. juni 2021 fastholdt Danica Pension sin konklusion om, at [klageren] i forbindelse med overførslen i 2015 ved sin underskrift af overførselsanmodningen har fravalgt videreførelsen af sin udbetalingsret ved alder 60 år.

Konklusion

Danica Pension fastholder på baggrund af ovenstående, at [klageren] i forbindelse med sammenlægningen af sine pensionsordninger i 2015 skrev under på en overførselsanmodning, hvorefter det fremgik, at hun accepterede sammenlægningen af sin pensionsordninger, selvom hun derved måtte miste retten til at lade sin pensionsordning udbetale på et tidligere tidspunkt. Danica Pension har endvidere lagt vægt på, at det af diverse aftalegrundlaget – der er citeret ovenfor i sagsfremstillingen – tydeligt fremgår, hvilket udbetalingsvilkår der fremadrettet ville gælde for [klagerens] pensionsordning, når hendes anmodning om samling af pensionerne var blevet effektueret.

Danica Pension skal herefter og med henvisning til vores tidligere breve og mails fastholde, at der i sagen ikke eksisterer anden dokumentation der kan lægges til grund end den, at [klageren] ved sin underskrift på overførselsanmodningen accepterede vilkåret om, at hendes pensionsordning i SEB Pension ville kunne udbetales fra det fyldte 62. år."

Klageren har i mail af 27/7 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Mht. svaret fra Danica skal jeg gøre opmærksom på, at selskabet fortsat ikke har godtgjort, at jeg har afskrevet min 60-års ret på mødet med deres rådgiver. Her siger de blot, at det har de ikke

gjort sig nogen notater fra, selvom det er her, vi har indgået en klar aftale, som er det fulde grundlag for det der sker efterfølgende.

Jeg mener ikke, at det er rimeligt, at jeg har mistet min 60-års ret, fordi de ikke har gjort sig de nødvendige og forventelige notater fra samtalen, som ville have sikret, at jeg havde fået videreført min 60-års ret. De har ikke godtgjort, at de havde retten til at fratage mig denne, uanset om de efterfølgende har sendt mig dokumenter der kort berører pensionsretten generelt, men på ingen måde tydeliggør, hvad det reelt betyder i mit tilfælde. Så ville jeg jo have reageret herpå allerede dengang.

Det er her, hele fejlen fra Danicas side er sket og dette forholder de sig slet ikke til. Jeg står fuldt og helt fast på, at det her ikke bør straffe mig, når Danica selv indrømmer, at de ikke har dokumenter fra den samtale, hvori aftalen om videreførelse af 60-års ret blev aftalt. Det bekræfter blot, at de har handlet uden at have deres grundlag på plads og desværre tilmed imod mine ønsker.

Jeg beder om, at Ankenævnet tager afstand fra, at man på den måde kan lave en aftale der stiller en kunde ugunstigt, uden at have hjemmel på plads fra det møde, hvorpå man aftaler, hvad der skal ske (hvilket er praksis for, hvornår det skal drøftes og dermed også dokumenteres) og tilkender mig min 60-års ret. Alt andet ser jeg ingen rimelighed i."

Selskabet har i brev af 16/8 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"[Klageren] gør gældende, at Danica Pension bør have ansvaret for, at hun har mistet sin 60-års ret. Dette begrundes med, at der ikke foreligger notater fra rådgivningssamtalen som dokumenterer, at 60-års retten skulle videreføres på de nye ordninger.

Danica Pension er ikke enig i denne påstand. Danica skal fastholde, at det tydeligt i de aftaledokumenter som [klageren] underskrev i 2015 fremgik, hvornår pensionerne kunne komme til udbetaling. [Klageren] reagerede ikke herpå, men underskrev dokumenterne. Følgende fremgår af overførselsdokumenterne;

- *'Aftalen er forbundet med mulighed for at få pensionsydelsen udbetalt fra det fyldte 62. år'*
- *'Jeg er orienteret om, at overførslen kan betyde udskydelse af den alder, jeg har ret til at modtage pensionsudbetaling fra. På den baggrund har jeg valgt at overføre og sammenlægge aftalen med min eksisterende aftale i SEB Pension, selvom det kan betyde en sådan udskydelse.'*

Da overførslerne var modtaget hos SEB Pension blev der fremsendt ændringsaftaler den 21. juli 2015 til [klageren]. Af aftalegrundlaget fremgik det,

'Udbetalingsbestemmelser for SEB-Link:

Ved Pensionering

Udbetaling sker til forsikringstageren.

Aftalen er forbundet med mulighed for at få pensionsydelsen udbetalt fra det fyldte 62 år.'

[Klageren] reagerede heller ikke på indholdet af denne 'kvittering' for overførslen, hvor det således fremgik, at pensionen ikke kunne udbetales ved alder 60 år, men ved det fyldte 62. år.

Danica Pension skal således fastholde, at uanset, at der ikke foreligger et resume fra rådgivningsmødet med [klageren], der kan dokumentere hvad der blev drøftet på mødet, så ændrer det ikke

Ankenævnet for Forsikring

5.

96960

ved det faktum, at det tydeligt fremgår af de aftaledokumenter som [klageren] underskrev, hvornår pensionen tidligst kunne komme til udbetaling. Med sin underskrift på overførselsdokumenterne har [klageren] således accepteret de forskellige vilkår ved overførslen, herunder, at pensionerne tidligst kunne komme til udbetaling fra det fyldte 62. år."

I mail af 18/8 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"De fastholder således, at de ikke behøver at dokumentere aftale indgået på første rådgivningsmøde, selvom det er helt almindelig praksis, at det netop er lige præcis aftalen på dette møde der ligger til grund for det videre forløb. Det er kernen heri, uanset hvad de måtte have sendt frem efterfølgende. Det mener jeg ikke, at de skal have lov at løbe fra. De må som rådgiver have dokumentationsansvaret."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. I brev af 25/6 2015 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Tilbud på din livs- og pensionsforsikring - basisdækning

Vi er glade for, at vi her kan vise dig, hvordan din pensionsordning ser ud, hvis du kan få den basisdækning, der er aftalt. Du vil blive kontaktet af din pensionsrådgiver, der vil fortælle dig om de valgmuligheder, du har.

Aftalen forudsætter, at du kan afgive tilfredsstillende oplysninger om dit helbred. Du afgiver helbredsoplysningerne, når du gennemgår pensionsordningen sammen med din pensionsrådgiver.

Sådan læser du om basisdækningen

På de første sider kan du se, hvordan basisdækningen oprettet gennem [arbejdsgiver] er sammensat. Herefter kan du læse om de skatteregler, der gælder ved henholdsvis ind- og udbetalinger. Derudover viser vi en prognose for, hvordan vi forventer, at din forsikring vil udvikle sig, mens du har forsikringen.

Kan du afgive tilfredsstillende oplysninger om dit helbred, og vælger du basisdækning, er dette dækningsbevis din dokumentation for vores aftale."

Af vedlagt dækningsbevis af 25/6 2015 fremgår bl.a.:

"Udbetalingsbestemmelser

Udbetalingsbestemmelser for SEB-pension:

Ved Pensionering

Udbetaling sker til forsikringstageren. Aftalen er forbundet med mulighed for at få pensionsydelsen udbetalt fra det fyldte 62 år."

Af dokumentet "overførsel af pensionsordninger" – der vedrører overførsel af fire af klagerens pensionsordninger til selskabet – underskrevet af klageren den 9/7 2015 fremgår bl.a.:

"Jeg ønsker pensionsordningen overført jf. Pensionsbeskatningsloven § 41 til SEB Pension som SEB

Ankenævnet for Forsikring

6.

96960

Markedspension i SEB Link A/S

Ordning ønskes overført udenfor jobskifteaftalen

Jeg ønsker ikke, at overførslen gennemføres, hvis der beregnes kursværn af mit nuværende pensionselskab.

Ordning ønskes overført snarest, da der ikke er risikodækninger/præmiefritagelse.

Jeg er orienteret om, at overførslen kan betyde udskydelse af den alder, jeg har ret til at modtage pensionsudbetaling fra.

På den baggrund har jeg valgt

- at overføre og sammenlægge aftalen med min eksisterende aftale i SEB Pension, selvom det kan betyde en sådan udskydelse."

Af dækningsbevis af 21/7 2015 fremgår bl.a.:

"Udbetalingsbestemmelser

...

Udbetalingsbestemmelser for SEB-link:

Ved Pensionering

Udbetaling sker til forsikringstageren. Aftalen er forbundet med mulighed for at få pensionsydelsen udbetalt fra det fyldte 62 år."

I mail af 7/5 2021 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Tak for din henvendelse omkring udbetalingsrettigheder på din pensionsordning.

Din pensionsaftale i SEB Pension bliver oprettet juni 2015 med udbetalingsrettigheden '5 år før din folkepensionsalder'.

Den 14. juli 2015 overføres et depot fra [selskab 1], med udbetalingsrettigheden '5 år før din folkepensionsalder'.

Den 16. juli 2015, overføres et depot fra [selskab 1], med udbetalingsrettigheden '5 år før din folkepensionsalder'

Den 16. juli 2015, overføres et depot fra [selskab 1], med udbetalingsrettigheden '5 år før din folkepensionsalder'

Af ovenstående oplysninger kan vi bekræfte, at hverken SEB Pension eller Danica Pension har modtaget en overførsel fra [selskab 1], som har haft en 60 års ret på."

Selskab1 har i mail af 11/5 2021 til klageren bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

7.

96960

"Jeg sender som aftalt oplysningerne fra overførslerne tilbage i 2015:

Sagsforhold:

Opgørelsesdato: 15-07-2015
Aftalenummer i [REDACTED]: [REDACTED]
Ophørspension (PBL §15 A): Nej
Tidligste pensionsalder: 60 år
Ekspeditionsgebyr: 1.400,00 kr.

Sagsforhold:

Opgørelsesdato: 09-07-2015
Aftalenummer i [REDACTED]: [REDACTED]
Ophørspension (PBL §15 A): Nej
Tidligste pensionsalder: 62 år
Ekspeditionsgebyr: 1.400,00 kr.

Sagsforhold:

Opgørelsesdato: 15-07-2015
Aftalenummer i [REDACTED]: [REDACTED]
Ophørspension (PBL §15 A): Nej
Tidligste pensionsalder: 60 år
Ekspeditionsgebyr: 1.400,00 kr.

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsordning blev oprettet i juni 2015. Selskabet oplyste i brev af 25/6 2015 om tilbud på livs- og pensionsforsikring, at "Du vil blive kontaktet af din pensionsrådgiver, der vil fortælle dig om de valgmuligheder, du har." Selskabet medsendte et dækningsbevis af 25/6 2015, hvor det fremgår, at "Aftalen er forbundet med mulighed for at få pensionsydelsen udbetalt fra det fyldte 62 år."

Den 9/7 2015 skrev klageren under på et dokument om overførsel af en række pensionsopsparinger til selskabet, herunder tre opsparinger fra pensionsselskab1. Af dokumentet fremgår det, at "Jeg er orienteret om, at overførslen kan betyde udskydelse af den alder, jeg har ret til at

Ankenævnet for Forsikring

8.

96960

modtage pensionsudbetaling fra. På den baggrund har jeg valgt at overføre og sammenlægge aftalen med min eksisterende aftale i SEB Pension, selvom det kan betyde en sådan udskydelse." De tre opsparinger blev overført fra pensionsselskab1 medio juli 2015. Selskabet sendte den 21/7 2015 et nyt dækningsbevis, hvoraf det fremgår, at "Aftalen er forbundet med mulighed for at få pensionsydelsen udbetalt fra det fyldte 62 år."

Klageren har anført, at hun på pensionsmødet i 2015 med selskabets rådgiver aftalte, at de skulle oprette pensionsaftalen med ret til udbetaling ved 60 år, hvilket hun havde på to af de tre aftaler hos pensionsselskab1. Selskabet har begået en fejl og har handlet mod hendes instruks ved ikke at sikre, at hendes 60-års ret blev overført. Hun opdagede det i 2021. Selskabet har ikke bevist, at hun har frasagt sig sin 60-års ret på pensionsmødet, og selskabet må bære ansvaret for, at selskabet ikke har gjort sig mødenotater. Klageren kræver, at selskabet anerkender fejlen og får rettet op på den.

Selskabet har anført, at der ikke foreligger et resumé fra rådgivningsmødet, men at det tydeligt fremgår af aftaledokumenterne, at klageren har accepteret en sammenlægning af pensionerne på det vilkår, at de tidligst ville kunne komme til udbetaling ved 62 år. Der foreligger ikke dokumentation, der kan give andet indtryk, end at klageren ved samlingen af pensionerne har fravalgt at videreføre udbetalingsretten ved 60 år.

Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at hun på et pensionsmøde har indgået en mundtlig aftale med selskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at ikke er grundlag for at pålægge selskabet at anerkende, at klagerens pensionsordning giver hende ret til udbetaling ved 60 år. Nævnet kan ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af dækningsbeviserne af 25/6 2015 og 21/7 2015, at "Aftalen er forbundet med mulighed for at få pensionsydelsen udbetalt fra det fyldte 62 år.". Klageren har ved anmodningen om overførsel af pensionsopsparinger skrevet

Ankenævnet for Forsikring

9.

96960

under på, at "Jeg er orienteret om, at overførslen kan betyde udskydelse af den alder, jeg har ret til at modtage pensionsudbetaling fra. På den baggrund har jeg valgt at overføre og sammenlægge aftalen med min eksisterende aftale i SEB Pension, selvom det kan betyde en sådan udskydelse."

Det skriftlige aftalegrundlag angiver således, at ordningen i selskabet blev oprettet med ret til udbetaling fra 62 år, og at klageren ved pensionsoverførslerne i juli 2015 accepterede, at overførslerne kunne betyde udskydelse af udbetalingsalderen for hendes opsparinger, når disse blev samlet i selskabet.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke foreligger notater, opfølgende mails eller lignende fra parternes pensionsmøde i juni eller juli 2015, som kan sandsynliggøre, at klageren og selskabet mundtligt indgik anden aftale på mødet.

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.



Jens Kruse Mikkelsen
formand

Ankenævnet *for* Forsikring

10.

96960