

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. marts 2022 blev i sag nr. 97114:

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 klageskemaet af 19/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg anker over, at jeg ikke er blevet informeret personligt om ændringerne og dermed vilkårene i forhold til min Ratepension Traditionel, hvor de fastholder at jeg ikke kan fortsætte med indbetalingerne til den, men skal oprette mig under en ny ordning der er dårligere. Dette på trods af, at de har forlænget min aftale med dem hvert år, siden jeg blev ... år, sidste gang i april 21, gældende til april 22. De siger de har informeret om ændringerne på deres hjemmeside, hvilket jeg ikke mener er nok information.

Samtidig er jeg vidende om, at der i en anden sag er truffet afgørelse om, at det ikke er nok at informere om ændringer i eksisterende aftaler på hjemmesiden, men at man personligt skal orienteres om sådanne ændringer i vilkårene for min aftale omkring ratepensionen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have, at mine indbetalinger på min Ratepension Traditionel, skal fortsætte, så længe de har indgået aftalen med mig altså indtil april 2022 og at de er på samme vilkår, som var gældende da jeg indgik aftalen for mange år siden."

I brev af 9/9 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"I ovennævnte sag nedlægger Danica påstand om frifindelse fra den af klager nedlagte påstand, hvorefter klager vil have lov til – indtil april 2022 – at foretage fortsat indbetaling af pensionsbidrag til Danica Traditionel på tidligere gældende vilkår.

Sagsfremstilling:

Klager har siden 201x (alder ... år) ønsket udsættelse af udbetalingen af sin pension. Udbetalingen af klagers pension er udsat for et år ad gangen, i perioden fra 1. april til 1. april det efterfølgende år.

Hver udsættelse indebærer en ny aftale mellem Danica og klager, der er gældende for et år. At dette er tilfældet fremgår af de bekræftelsesbreve klager løbende har modtaget, i forbindelse med de årlige udsættelser af udbetalingen. Som bilag A-G fremlægges bekræftelsesbreve, inkl. dækningsoversigt, for hver af de årlige udsættelsesperioder siden 201x (bilag G er også fremlagt af klager).

Det fremgår af samtlige af disse breve på side 1, at der sker udsættelse af udbetaling af klagers Danica Traditionel-pension, og at udsættelsen sker for perioden 1. april til 1. april det efterfølgende år. Det fremgår videre af de efterfølgende sider, at 1. april det efterfølgende år betragtes som nyt udbetalingstidspunkt.

En aftale om udsættelse af udbetaling er underlagt de vilkår, som det er muligt for Danica at tilbyde kunden på det tidspunkt, hvor aftalen om udsættelsen af pension indgås med virkning fra. I denne sag vil det sige de vilkår, som er mulige at tilbyde hvert år pr. 1 april.

At det er tilfældet har også fremgået af de bekræftelsesbreve, som klager har modtaget i løbet af årene.

I forbindelse med brevene om udsættelse til og med udsættelsen foretaget april 2018 (med virkning til april 2019) og igen i forbindelse med udsættelsen foretaget april 2021 (med virkning til april 2022, har det således fremgået, at *'Vi gør opmærksomme på, at en fortsat udsættelse af udbetalingen eventuelt ikke kan ske på samme betingelser, som vi har anvendt ved dette års udsættelse af udbetalingen. Udsættelsen vil ske efter de til enhver tid gældende betingelser for udsættelse'*.

At der har været en kort mellemliggende periode, hvor ovennævnte tekststykke ikke har fremgået af udsættelsesbrevene skyldes, at det i forbindelse med den første udsættelse af udbetalingen (... 201x) er aftalt med klager, at den årlige forlængelse af udbetalingen skulle ske automatisk i en femårig periode. Ved udsættelsen foretaget ... 2019 har der derfor ikke været grund til at fremkomme med oplysningen eftersom der ikke automatisk ville ske forlængelse af perioden.

Udsættelsen for perioden 1. april 2020 til 1. april 2021 vedrørte kun det år, hvorfor oplysningen heller ikke i det år har været relevant.

Ved fornyelsen pr. april 2021 aftaltes det igen, at forlængelse skulle ske automatisk for en årrække frem, og i overensstemmelse hermed fremgår ovennævnte oplysning igen af udsættelsesbrevet, jf. bilag G.

Som det fremgår af bilag A-F har det indgået i aftalerne om udsættelse af pensionsbetalingen, for perioden fra ... 201x frem til ... 2021, at der også skulle ske fortsat indbetaling, jf. afsnittet *'Indbetalinger til din pensionsordning'* i de nævnte bilag. Af bilag F, fremgår i overensstemmelse med aftaleperioden, at indbetaling til rateforsikring *'i pensionsøjemed (ratepension) (årligt) (...) – betales indtil 01.04.2021'*.

Det fremgår derimod ikke af aftalen vedlagt som bilag G, for perioden 1. april 2021 og frem, at der også skulle ske fortsat indbetaling.

Efter udsættelsen pr. 1. april 2020, men forud for den fornyede udsættelse af pensionsudbetaling i april 2021 (bekræftet ved bilag G) lukkede Danica således for indbetalinger til Danica Traditionel for alle ikke allerede aftale indbetalinger. Da udsættelse foretages pr. april 2021 er der således ikke mulighed for at fortsatte pensionsindbetalinger kan ske til Danica Traditionel (på de tidligere gældende vilkår).

Da indbetalingerne for klager fortsætter efter 1. april 2021 gøres klager ved brev af 19. maj 2021 (fremlagt af klager) opmærksom på at fortsat indbetaling ikke kan ske på hidtidigt grundlag.

Anbringender og konklusion:

Aftalerne om udsættelse, herunder mulighed for fortsat indbetaling, indgås for et år ad gangen.

Det har i alle årene været en del af og en grundlæggende forudsætning for de indgåede aftaler, at udsættelsen sker på de vilkår, som Danica pr. det årlige udsættelsestidspunkt har mulighed for at tilbyde. Dette gælder også mulighederne for fortsat pensionsindbetaling.

Forud for den seneste aftale om udsættelse lukkes for muligheden for at indbetale til Danica Traditionel (på de tidligere gældende vilkår).

Da udsættelse foretages i april 2021 er der således ikke mulighed for at fortsatte pensionsindbetalinger kan ske til Danica Traditionel (på de tidligere gældende vilkår).

Aftalen om udsættelse indgået med virkning fra 1. april 2021 til 1. april 2022 indeholdt i overensstemmelse hermed ikke mulighed for fortsat indbetaling.

Danica skal i overensstemmelse hermed frifindes for den af klager nedlagte påstand."

Klageren har i mail af 12/9 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Lørdag d. 11.9 modtog jeg i min e-boks vedlagte to filer med to forskellige aftaler med to forskellige forsikringsnumre om ændring af min Danica Traditionel pension dateret d. 13.9. Den ene er gældende fra d. 1.4.21 og den anden er gældende fra d. 1.6.21. I den sidste skriver de, at de har tilbagesendt mine indbetalinger til min ratepension fra d. 1.6 og indtil nu til min arbejdsgiver. Hvilket jeg ikke endnu er bekendt med.

Jeg vil fastholde i forhold til min indsendte klage til Jer, at jeg ikke kan acceptere, at Danica Pension ændrer i min med dem indgåede pensionsaftale med tilbagevirkende kraft uden jeg personligt bliver informeret i e-boks inden ændringerne træder i kraft, samt ydermere forringer vilkårene, som de er beskrevet i den anden aftale gældende fra d. 1.6.21, som jeg modtog i går. På trods af det brev de sendte i maj 21 om, at de accepterede at de to måneder blev sat ind under den tidligere aftale uden forringelse af vilkårene og nu kan jeg så se, at det ikke er tilfældet, i hvert fald er beløbet nedsat med ca. 400 kr. årligt i forventet udbetaling, fordi, at jeg har indbetalt til pensionen for de to måneder.

Jeg forstår stadigvæk ikke, at Danica Pension bare kan sige, at de har informeret om det på deres hjemmeside, hvilket jeg ikke mener er acceptabelt."

Klageren har i brev af 26/9 2021 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"Uanset deres svar, om at hvert årlige udsættelse indebærer en ny aftale mellem parterne, så fastholder jeg min anke over manglende information om, at de har ændret vilkårene uden at informere mig personligt om det, samt kravet om, at kunne indbetale til den oprindelige Danica Traditionel-pension indtil 1.4.22 under de før gældende vilkår, som gjaldt før d. 1.4.21. Samt med henvisning til bilag G, hvor der står, at dine betingelser fortsætter uændret frem til d. 1.4.22.

Det kan ikke være rigtigt, at jeg selv skal følge med på deres hjemmeside for at finde ud af om vilkårene er ændret for min ratepension og dermed også for den næste årlige aftale.

Jeg har ikke før d. 1.4.21 eller før fornyelsen af den sidste årlige aftale gældende til d. 1.4.22:

- fået nogen besked om, at jeg skal vælge en anden ratepension på andre vilkår fra d. 1.4.21
- ingen besked om at jeg skal stoppe mine indbetalinger til min ratepension pr. 1.4.21
- ingen besked om der er sket ændringer i vilkårene for min Danica Traditionel pension fra d. 1.4.21

Den information jeg har fået fra Danica Pension første gang er brevet de sendte til mig d. 20 maj, hvor de skriver, at jeg ikke længere kan indbetale til Danica Traditionel pension, samt yderligere information via mine anker til dem efterfølgende over manglende information og så har de først nu dateret d. 13.9.21 sendt mig to breve i e-boks om at de har ændret min Danica Traditionel pensionsordning fra henholdsvis d. 1 april 2021 og igen fra d. 1 juni 2021. Hvor den årlige udbetaling fra 1.6 er nedsat med ca. 400 kr. i forhold til d. 1.4.21, når jeg har indbetalt de to måneder ekstra, som de accepterede på Danica Traditionel pensionen. Samt besked fra dem om at de tilbagesender mine indbetalinger til ratepensionen fra d. 1.6.21 til mig via [arbejdsgiver], hvilket jeg modtog besked om fra Danica Pension i e-boks d. 11.9, dateret fra dem d. 13.9.

På trods af Danicas efterrationaliseringer i forhold til den manglende information til mig personligt, så mener jeg ikke at Danica bare kan frifinde sig selv for min anke."

Selskabet har i brev af 14/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Danica fastholder påstanden om frifindelse fra den af klager nedlagte påstand, hvorefter klager vil have lov til – indtil april 2022 – at foretage fortsat indbetaling af pensionsbidrag til Danica Traditionel på tidligere gældende vilkår.

Supplerende sagsfremstilling:

I Danicas brev til klager af 19. maj 2021 (fremlagt af klager) blev klager gjort opmærksom på, at såfremt klager fortsatte med at foretage indbetalinger efter 1. juni 2021, ville der blive oprettet ny pensionsopsparing til klager, eftersom der var lukket for fortsat indbetaling til klagers eksisterende ordning.

Efter klagers modtagelse af Danicas brev af 19. maj 2021 indledes en korrespondance mellem klager og Danica (fremlagt af klager).

I Danicas brev af 5. juli 2021 (fremlagt af klager) gives klager (brevets side 2) to muligheder for forlængelse af indbetaling til pension frem til den 1. april 2022, idet følgende anføres:

'Du har nu to muligheder

Hvis du vil forlænge indbetalingen til din pension frem til den 1. april 2022, har du to muligheder:

- 1) Du kan indbetale til en ny pensionsordning i Danica Balance – dette er vores anbefaling.*
- 2) Du kan undtagelsesvis få lov til at indbetale til en ny pensionsordning i Danica Traditionel med negativt rentegrundlag – denne mulighed anbefaler vi ikke. Bemærk, at muligheden for at indbetale på en ny ordning i Danica Traditionel kun gælder frem til den 1. april 2022, og at eventuelle indbetalinger efter denne dato kun kan ske på Danica Balance.*

Jeg beder dig give os besked om dit valg senest den 19. juli 2021. (...) Hører vi ikke fra dig senest denne dato, fortsætter din pensionsordning som nu uden indbetalinger.'

Vi fik ikke svar fra klager, og da klager efterfølgende fortsat foretog indbetalinger til sin gamle pensionsordning – som der er lukket for indbetalinger til – er disse indbetalinger blevet returneret til klager.

Dette er effektueret i forbindelse med de to breve dateret 13. september 2021, som klager omtaler i sit seneste indlæg. I overensstemmelse med angivelserne i Danicas brev til klager af 19. maj 2021, hvori klager orienteres om lukningen af muligheden for indbetaling på gamle vilkår, har man accepteret at lade klagers indbetalinger til den gamle ordning indgå herpå frem til 1. juni 2021, men ikke efterfølgende. Det er baggrunden for at klager har modtaget ét brev for perioden april/maj 2021 og ét brev for juni 2021 og frem til 1. april 2022 (begge breve er fremlagt af klager).

Klager bemærker, at der i de to breve (på side 2, under afsnittet 'Kort overblik pr.') fremgår en forskel på ca. 400 kr. i angivelserne for pensionsudbetalingen, idet der i brevet med startperiode 1. april 2021 er angivet en årlig udbetaling i 10 år fra 1. april 2022 med et beløb på 64.343 kr., mens der i brevet med startperiode 1. juni 2021 er angivet en årlig udbetaling i 10 år fra 1. april 2022 med et beløb på 63.949 kr. En difference på 394 kr.

Nedenfor er indsat uddrag fra de nævnte breve, med fremhævelse (gul markering) af de forskelle, som klager henviser til.

Kort overblik pr. 01.04.2021

Beløbene er før eventuelle skatter og afgifter.	Udbetaling i kroner
Når din pension bliver udbetalt	
Årlig udbetaling fra ratepension i 10 år fra 01.04.2022 (■ år)	64.343
Ved dødsfald	
Årlig udbetaling i 10 år ved dødsfald inden 01.04.2022 (■ år)	63.857

Du kan se detaljer i din 'Dækningsoversigt'. I netpension på www.danicapension.dk opdaterer vi løbende dine tal og øvrige oplysninger.

Kort overblik pr. 01.06.2021

Beløbene er før eventuelle skatter og afgifter.		Udbetaling i kroner
Når din pension bliver udbetalt (prognose i 2021-kroner)		
Årlig udbetaling fra ratepension i 10 år fra 01.04.2022 (■ år)		63.949
Ved dødsfald		
Årlig udbetaling i 10 år ved dødsfald inden 01.04.2022 (■ år)		63.857

Prognosen viser din forventede udbetaling og er baseret på det forventede afkast.

Du kan se detaljer og forudsætninger for prognosen i din 'Dækningsoversigt'. Vær opmærksom på, at prognosen ikke er bindende. I netpension på www.danicapension.dk opdaterer vi løbende dine tal og øvrige oplysninger.

Som det fremgår skyldes forskellen, at brevet med startperiode 1. juni 2021 er dannet med en 'prognose i 2021-kroner', mens det ikke har været tilfældet for brevet med startperiode 1. april 2021, hvilket medfører, at det ser ud til at der er den førnævnte mindre difference i udbetalingsbeløbene.

Forskellen i tallene skyldes således, at der i brevet med startperiode 1. juni 2021 er foretaget en korrektion for inflation, og således viser udbetaling pr. 1 april 2022 i 2021-kroner, modsat brevet med startperiode 1. april, der viser udbetaling pr. samme tidspunkt i 2022-kroner. Hensigten har været, at begge breve skulle vises med korrektion for inflation, men der har tilsyneladende været en systemmæssig udfordring i dette ved dannelsen af det ene brev.

Supplerende anbringender og konklusion:

Der har som dokumenteret ved de af Danica tidligere fremlagte bilag A-G været aftale om udsættelse af pensionsudbetaling på de vilkår som har været gældende ved den årlige fornyelse, herunder i forhold til indbetaling, og det er der ikke ændret på. Der har derfor ikke været noget at varsle.

Klager henviser til, at det fremgår af bilag G, at betingelserne fortsætter uændret i udsættelsesperioden. Det er korrekt, men det henviser til udsættelsesperioden fra 1. april 2021 til 1. april 2022 – og som anført i Danicas svarskrift af 9. september 2021 indgik det ikke i aftalen om udsættelse pr. 1. april 2021 at der skulle ske fortsat indbetaling.

Klager ses ikke at have fremlagt dokumentation for eventuelle tilkendegivelser om at det har været en afgørende forudsætning for klagers ønske om fortsat udsættelse af pensionsudbetaling at fortsat indbetaling skulle være mulig, herunder på uændrede vilkår. Uanset om dette måtte have været klagers bevæggrund for aftalen om udsættelse af pensionsudbetaling, har klagers mulighed for ikke været påvirket af forløbet.

Ved fornyelsen af aftalen om udsættelse pr. 1. april 2021 kunne klager ikke fortsætte indbetaling på de hidtil gældende vilkår. Det accepteredes så kulancemæssigt for de betalinger, der blev foretaget indtil 1. juni 2021, jf. det anførte herom i Danicas brev af 19. maj 2021 (fremlagt af klager) med orientering om indbetalingsmulighederne, men ikke for indbetalinger, der foretoges efterfølgende."

Ankenævnet for Forsikring

7.

97114

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af september 2020 til klageren og en vedlagt dækningsoversigt pr. 1/4 2020 fremgår bl.a.:

"Din Danica Traditionel-pension

Udsættelse af udbetaling.

I det vedlagte korte overblik (resume) og dækningsoversigten kan du se dækningen efter udsættelsen fra 01.04.2020 til 01.04.2021.

Hvis du ønsker at få pensionen udbetalt før 01.04.2021, skal du være opmærksom på, at udbetalingen vil være mindre end det beløb, der står i det korte overblik (resume) og dækningsoversigten.

Følg med på nettet

I netpension, som du finder på www.danicapension.dk, opdaterer vi løbende dine tal. Du logger på netpension med NemID.

...

Dækningsoversigt

...

Personoplysninger

Forsikringstager/Forsikrede		Født den	
Pension gennem			
Pensionsbestemmende løn			
Indbetaling i % af løn	5,0		

...

Indbetalinger til din pensionsordning

	Procent af løn	Kroner
Årlige indbetalinger	5,0	30.220,80
Herfra skal vi trække arbejdsmarkedsbidrag		-2.418,00
Årlig indbetaling til din pensionsordning (præmie)		27.802,80

Indbetalingen forfalder første gang 01.04.2020 og derefter den 1. i hver måned. Der er allerede betalt 13.051,30 kroner, som vi har modregnet i opkrævningen.

Skattemæssig fordeling af dine årlige indbetalinger

Ifølge skattelovgivningen skal vi oplyse, hvordan dine årlige indbetalinger bliver fordelt på de såkaldte skattekode. Formålet er at sikre, at du får de korrekte fradrag for dine pensionsindbetalinger.

	Kroner
Rateforsikring i pensionsojemed (ratepension) (årligt)	27.802,80

- betales indtil 01.04.2021.

Af "Pensionsbestilling" vedrørende udsættelse af udbetalingen af ratepensionen fra 1/4 2021 til 1/4 2022 fremsendt til klagerens underskrift fremgår bl.a.:

"Pensionsbestilling

...

Her ser du, hvad vi har aftalt.

- Vi tilpasser din Ratepension ...

Ratepension ...

Din tilpasning træder i kraft den 1. oktober 2020.

Udbetaling

Vi tilpasser din udbetaling som du har ønsket.

Vær opmærksom på, at din tilpasning kan have indflydelse på sammensætningen af din investering.

Du får udbetalt din pension i 10 år fra den"

Af brev af april 2021 fra selskabet til klageren og en vedlagt dækningsoversigt pr. 1/4 2021 fremgår bl.a.:

"Din Danica Traditionel-pension

Udsættelse af udbetaling.

I det vedlagte korte overblik (resume) og dækningsoversigten kan du se dækningen efter udsættelsen fra 01.04.2021 til 01.04.2022.

Hvis du ønsker at få pensionen udbetalt før 01.04.2022, skal du være opmærksom på, at udbetalingen vil være mindre end det beløb, der står i det korte overblik (resume) og dækningsoversigten.

Fremtidige reguleringer

Efter udsættelsen bliver din pension reguleret en gang om året. Du får automatisk besked.

Betingelser efter udsættelse

Dine betingelser fortsætter uændret frem til 01.04.2022.

Vi gør opmærksom på, at en fortsat udsættelse af udbetalingen eventuelt ikke kan ske på samme betingelser, som vi har anvendt ved dette års udsættelse af udbetalingen. Udsættelsen vil ske efter de til enhver tid gældende betingelser for udsættelse.

Følg med på nettet

I netpension, som du finder på www.danicapension.dk, opdaterer vi løbende dine tal. Du logger på netpension med NemID.

...

Dækningsoversigt

...

Personoplysninger

Selskabet har i brev af 19/5 2021 til klageren bl.a. anført:

"Dine indbetalinger til pensionsopsparing

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at du fortsat indbetaler til din pensionsopsparing i Danica Traditionel, efter den aftalte indbetaling til din pensionsordning ophørte den 1. april 2021.

På grund af det lave renteniveau lukkede vi i starten af 2020 for ikke allerede aftalte indbetalinger til Danica Traditionel. Det betyder, at du desværre ikke kan fortsætte med at indbetale til din pensionsopsparing i Danica Traditionel.

Vi opretter en pensionsopsparing til dig i Danica Balance

Hvis du fortsætter med at indbetale til din pensionsopsparing efter 1. juni 2021, opretter vi derfor en pensionsopsparing til dig i Danica Balance, hvor dine indbetalinger bliver investeret med middel risiko og uden en garanti for, hvad du som minimum får udbetalt ved pension. Det er det opsparingsprodukt, som vi anbefaler vores kunder i dag. Du kan læse mere om Danica Balance på www.danicapension.dk/balance.

De indbetalinger, som vi allerede har modtaget fra dig, sætter vi dog ind på din pensionsopsparing i Danica Traditionel, som herefter vil fortsætte som en pensionsordning uden indbetaling fra den 1. juni 2021."

I brev af 23/5 2021 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Jeg ringede til Jer d. 21.5.21 for at klage over det brev jeg modtog fra Jer d. 20.5.21 i e boks, dateret d. 19 maj, hvor I skriver '*at du fortsat indbetaler til din pensionsopsparing i Danica Traditionel, efter den aftalte indbetaling til din pensionsopsparing ophørte d. 1 april 2021*'. Det er jeg ikke blevet informeret om, hverken gennem banken eller gennem de breve, som I underskriver Jer med.

Jeg har hvert eneste år siden 2016 søgt om udsættelse af udbetaling af min ratepension og hele tiden haft aftale om den fortsatte indbetaling til min pensionsopsparing. Sidste gang jeg fik forlænget denne aftale var i april 2021 (dateret d. 13 april 2021).

Jeg har gennemført alle beskeder fra Danica Pension for hele 2020 og 2021, men jeg har ikke på noget tidspunkt modtaget information fra Jer om, at den aftalte indbetaling på min Traditionelpension ophører til d. 1 april 2021.

Jeg mener, at med den udsættelse jeg har fået underskrevet af Jer i april 21 med varighed til d.1.4.22 så har jeg en aftale også om indbetaling til den dato, da jeg ikke er blevet informeret om nogen ændringer på min Danica Traditionelpension.

Derfor kræver jeg, at mine indbetalinger på pensionen ved bliver at blive sat ind på Danica Traditionelpension under de samme vilkår som hidtil indtil nuværende aftale udløber d. 1.4.22."

Hertil har selskabet i brev af 4/6 2021 til klageren bl.a. anført:

"Du kan ikke længere indbetale på Danica Traditionel

...

Efter udsættelsen af din pension fra 1. april 2020 til 1. april 2021, sendte vi dig i september måned 2020 en dækningsoversigt, hvor der stod følgende om indbetalingerne til din pensionsordning:

'Rateforsikring i pensionsøjemed (ratepension) (årligt): 27.802,80 kroner - betales indtil 01.04.2021'

Aftalen om indbetaling er med andre ord ophørt pr. 1. april 2021.

Udsættelse af en pension sker i øvrigt altid på de vilkår, der gælder på udsættelsestidspunktet. Efter din udsættelse i 2020 har vi lukket for indbetalinger til Danica Traditionel, og det gælder også for din ordning. Vi har informeret om lukningen af Danica Traditionel på vores hjemmeside, og jeg kan kun beklage, hvis du har fået den opfattelse, at du stadig kunne indbetale til ordningen efter 1. april 2021.

Baggrunden for lukningen af Danica Traditionel

Lukningen af Danica Traditionel er en konsekvens af det generelle fald i renteniveauet, og at der ikke er udsigt til, at renterne vil komme tilbage på et højere niveau inden for en rimelig tidshorisont. Som følge heraf kunne vi ikke fortsætte med at indtegne nye garantier på samme niveau som tidligere i Danica Traditionel.

Hvis vi var fortsat, ville 'nye' kunder i Traditionel fra start trække på fællesskabets bonusreserver. Da det ikke ville være rimeligt, at eksisterende kunder er med til at finansiere nye kunder/ikke aftalte indbetalinger i Traditionel, har vi valgt at lukke for både nye kunder og ikke aftalte forhøjelser og indbetalinger for nuværende kunder. Når vi har lukket, er det altså for at beskytte de eksisterende kunder, som sparer op i Traditionel, herunder også for at beskytte din eksisterende opsparing.

Selvom du har indbetalt til din Danica Traditionel i en årrække, bliver dine indbetalinger fra den 1. april 2021 og frem omfattet af de vilkår, vi kan tilbyde nye kunder.

Du kan indbetale på en ordning i Danica Balance

Som vi har skrevet til dig den 19. og den 21. maj 2021, kan du fortsætte indbetalingen til en ratepension i Danica Balance. Investerings sammensætningen i Danica Balance afhænger af din investeringshorisont, altså hvornår du ønsker at starte udbetalingen af din pension. Jeg anbefaler, at du bestiller et rådgivningsmøde på vores hjemmeside, hvis du vil indbetale til en ratepension i Danica Balance."

Af mail af 13/6 2021 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Jeg er af den opfattelse, at I ikke har opfyldt Jeres forpligtigelser i forhold til at orientere mig i rimelig tid *personligt* om væsentlige ændringer i forhold til min Danica Traditionel aftale. (Via e-boks, email eller post)

I har selv forlænget aftalen igen fra d. 1.4.21-1.4.22 uden at orientere mig om, at den er forlænget under andre vilkår end de forlængelser jeg har fået hvert år siden jeg blev ... år.

Det er ikke tilstrækkeligt, ene og alene, at informere sine kunder via sin hjemmeside. Det er ikke rimeligt, at jeg, som forbruger, løbende skal tjekke jeres hjemmeside for at finde ud af om I laver ændringer i min aftale.

Så jeg fastholder mit krav om, at I skal opfylde den aftale, som I allerede har indgået med mig indtil d. 1.4.22 med indbetalinger til min Danica Traditionel."

Selskabet har i brev af 5/7 2021 til klageren bl.a. anført:

"Negativt beregningsgrundlag i Danica Traditionel

Efter din udsættelse i 2020 har vi lukket for indbetalinger til Danica Traditionel på grund af det faldende renteniveau. Vi kan ikke tilbyde at forlænge din aftale på gamle vilkår.

Hvis du fortsat insisterer på at indbetale til Danica Traditionel, kan det derfor kun ske på dagens beregningsgrundlag. Det betyder, at vi kan oprette en ny pensionsordning i Danica Traditionel med en grundlagsrente på -1,5 procent og en kontorente på 0 procent. Da du samtidig skal betale omkostninger af dine indbetalinger på 8 procent af de første 19.710 kroner og 6 procent af indbetalinger mellem 19.710 og 53.800 kroner, betyder det i praksis, at din udbetaling vil blive mindre end din samlede indbetaling. Jeg vil gerne understrege, at det ikke er noget, vi anbefaler, og derfor har vi heller ikke tidligere tilbudt dig dette, men i stedet foreslået dig at indbetale til Danica Balance. Læs om dine muligheder i afsnittet nedenfor.

Du har nu to muligheder

Hvis du vil forlænge indbetalingen til din pension frem til den 1. april 2022, har du to muligheder:

- 1) Du kan indbetale til en ny pensionsordning i Danica Balance – dette er vores anbefaling.
- 2) Du kan undtagelsesvis få lov at indbetale til en ny pensionsordning i Danica Traditionel med negativt rentegrundlag – denne mulighed anbefaler vi ikke. Bemærk, at muligheden for at indbetale på en ny ordning i Danica Traditionel kun gælder frem til den 1. april 2022, og at eventuelle indbetalinger efter denne dato kun kan ske på Danica Balance.

Jeg beder dig give os besked om dit valg senest den 19. juli 2021. Du kan give besked på mail-adressen nedenfor. Hører vi ikke fra dig senest denne dato, fortsætter din pensionsordning som nu uden indbetalinger."

Selskabet har i mail af 16/7 2021 til klageren bl.a. bemærket:

"Da vi udsatte din pension i april 2021, skete udsættelsen på de betingelser, der gjaldt på det tidspunkt, hvor det ikke længere var muligt at indbetale til Traditionel. Det brev, du fik den 13. april 2021, indeholdt derfor ingen oplysninger om indbetaling til ordningen.

Du fik derfor også et brev den 19. maj 2021 med information om, hvordan du kunne fortsætte indbetalingerne til en Danica Balance-pension.

Jeg kan give dig ret i, at det havde været en bedre oplevelse for dig, hvis vores breve af 13. april 2021 og 19. maj 2021 var sendt samtidig, så du havde fået alle oplysninger på én gang, men det havde ikke ændret på betingelserne for selve udsættelsen den 1. april 2021. Vi kan derfor kun

Ankenævnet for Forsikring

12.

97114

henvise til vores svar fra den 4. juni 2021 og den 5. juli 2021, hvor vi skitserer dine muligheder herfra."

Nævnets sekretariat har i mail af 17/11 2021 til selskabet bl.a. anført:

"Vi skal bede om, at selskabet redegør for, hvordan aftalen om udsættelsen fra den 1/4 2021 til den 1/4 2022 er indgået mellem selskabet og klageren.

Vi skal også bede om, at selskabet fremlægger eventuel yderligere skriftlig korrespondance mellem selskabet og klageren angående udsættelsen fra den 1/4 2021 til den 1/4 2022, herunder eventuelle aftaleblanketter eller lignende."

Hertil har selskabet i brev af 25/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Det er klager, der har taget initiativ til udsættelsen. Det er sket i kontakt med ... Bank, der så har videreformidlet klagers budskab til Danica.

Helt lavpraktisk har kunden skrevet følgende til ... Bank (formodningsvist, som reaktion på brev af 7. september 2020, der vedlægges som bilag H):

'Vedr.: Pension: Jeres brev om pension

Sendt: 26.09.2020

...

I har sendt brev om min ratepension.

Jeg ønsker ikke at min ratepension begynder at blive udbetalt fra 1. april 21, da jeg stadig arbejder og tidligst går på pension sidst på året i 2021. Så tænker det smarteste er at forlænge perioden på min ratepension. Er det noget du kan sørge for bliver sat i gang?"

Mvh [klageren]'

På den baggrund sender klagers kontakt i ... Bank aftale om udsættelse til klager – se bilag I og J, såkaldt pensionsbestilling med tilhørende vilkår – og klager underskriver aftalen. Der er i den forbindelse skrevet følgende til klager fra banken:

'Vedr.: Pension: Jeres brev om pension

Sendt: 28.09.2020

...

Det kan du tro - jeg har sendt aftale til underskrift på pensionen udskydes max.

Skulle du vælge at få den udbetalt før kan du altid begynde når du har nået pensionsalderen, samt du må sige til hvis du har brug for et møde omkring pensionsplanlægning når du kommer til de overvejelser - vi ser gerne på helheden i dine samlede ordninger i forhold til dine behov, skat mv.

...'

Som det fremgår af korrespondancen er der intet, der peger på, at mulighed for fortsat indbetaling har betydning for klager – det er alene udsættelsen af udbetalingen, der er i fokus. Der er dermed intet i kontakten, som burde have foranlediget bemærkninger til muligheden for fortsat indbetaling – og som tidligere anført; uanset hvad ville det ikke have ændret klagers indbetalingsmuligheder for perioden efter 1/4-2021, da der var lukket for indbetaling på det hidtidige grundlag.

Danica henviser i det hele til vores tidligere indlæg og frifindelsespåstanden fastholdes."

Klageren har i brev af 5/12 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"[Jeg modtog] meget forsinket aftalen vedr. min ratepensions forlængelse for perioden 1.4.20-1.4.21 i e-boks d. 9.9.20, hvor der også stadig er månedlig indbetaling til ratepension, da jeg stadig arbejder.

Min reaktion til banken d. 26.9.20 handler ene og alene om, at jeg fortæller, at jeg ikke ønsker min ratepension udbetalt allerede fra d. 1.4.21. Så hvorfor skulle jeg på det tidspunkt have fokus på muligheden for fortsat indbetaling til min ratepension, når det hele tiden har været aftalen ved alle de forlængelser jeg har foretaget hvert år siden jeg blev ... år, at det var med månedlige indbetalinger.

Aftalen vedr. forlængelsen af perioden fra d. 1.4.21 - 1.4.22 modtager jeg i e-boks april 2021.

Beskeden om at jeg ikke længere kan indbetale til ratepensionen mere, bliver jeg først informeret om i maj 2021 i e-boks.

Jeg har tidligere vedlagt alle bilag herom, så af dem ses også, at der ikke har været andet korrespondance mellem Danica pension og undertegnede vedr. udsættelsen fra d. 1.4.21-1.4.22 end det de henfører til vedr. mit skriv via banken d. 26.9.20.

Jeg er ikke på noget tidspunkt før maj 2021 blevet informeret af Danica pension om, at der ville ske ændringer af vilkårene for min ratepension Traditionel pr. 1.4.21 og at der var den konsekvens, at jeg ikke kunne indbetale til den længere. Dette ses også ved, at jeg stadig i maj 2021 indbetaler til ratepensionen. Jeg er heller ikke blevet informeret om konsekvensen af ændringerne af vilkårene og hvad jeg så kunne gøre med indbetalingerne fremover. Som de først fortæller mig i juni 2021."

Nævnet udtaler:

Klageren har en Danica Traditionel ratepension i gennemsnitsrente. Udbetalingen er gennem en årrække efter aftale mellem parterne løbende blevet udsat med 1 år ad gangen, senest fra 1/4 2021 til 1/4 2022. I april 2021 bekræftede selskabet, at der var indgået ny aftale om udsæt-

telse. Af brevet fremgår det: "I det vedlagte korte overblik (resume) og dækningsoversigten kan du se dækningen efter udsættelsen fra 01.04.2021 til 01.04.2022. ... Dine betingelser fortsætter uændret frem til 01.04.2022. Vi gør opmærksom på, at en fortsat udsættelse af udbetalingen eventuelt ikke kan ske på samme betingelser, som vi har anvendt ved dette års udsættelse af udbetalingen. Udsættelsen vil ske efter de til enhver tid gældende betingelser for udsættelse."

Klageren har løbende frem til 2021 indbetalt 5 % af sin løn på ratepensionen. Af dækningsoversigterne, som klageren har fået tilsendt hvert år fra 201x til 2020 i forbindelse med udsættelserne, har det fremgået, at klageren indbetalte på pensionsordningen indtil den nye udløbsdato. Af brevet af september 2020 fremgår det således, at udbetalingen er udsat til den 1/4 2021, og af den vedlagte dækningsoversigt pr. 1/4 2020, at klageren foretager pensionsindbetalinger indtil den 1/4 2021. Af selskabets brev af april 2021 fremgår det, at udbetalingen er udsat til den 1/4 2022, men den vedlagte dækningsoversigt pr. 1/4 2021 indeholder ingen oplysninger om, at klageren skulle foretage pensionsindbetalinger.

Ved brev af 19/5 2021 oplyste selskabet, at selskabet kunne se, at klageren fortsat indbetalte til sin pensionsordning, efter den aftalte indbetaling til ordningen ophørte den 1/4 2021. Selskabet anførte, at selskabet på grund af det lave renteniveau havde lukket for ikke allerede aftalte indbetalinger til Danica Traditionel i starten af 2020, og at klageren derfor ikke kunne fortsætte med at indbetale til Danica Traditionel. Selskabet ville oprette en ny Danica Balance-ordning pr. 1/6 2021, hvis klageren fortsatte med at indbetale. Selskabet har pr. kulance anerkendt at indsætte klagerens pensionsindbetalinger for april og maj 2021 på klagerens Danica Traditionel.

Klageren kræver, at hun kan fortsætte med at indbetale på sin eksisterende Danica Traditionel frem til april 2022. Hun har anført, at der er indgået aftale om at fortsætte pensionsordningen på samme vilkår, og af selskabets brev af april 2021 fremgår det således, at "Dine betingelser fortsætter uændret frem til 01.04.2022". Hun har ikke før den 1/4 2021 eller i forbindelse med fornyelsen af den seneste årlige aftale gældende til den 1/4 2022 fået nogen besked fra selskabet om, at hun skulle vælge en anden ratepension på andre vilkår fra den 1/4 2021, at hun skulle stoppe med indbetalingerne til sin ratepension, eller at der var sket ændringer i vilkårene for

Ankenævnet for Forsikring

15.

97114

hendes Danica Traditionel fra den 1/4 2021. Den information fik hun først ved brev af 19/5 2021. Det er ikke tilstrækkeligt, hvis selskabet har orienteret om ændringerne af Danica Traditionel på selskabets hjemmeside.

Selskabet har anført, at aftale om udsættelse – herunder mulighed for fortsat indbetaling – indgås for et år ad gangen. Det er en grundlæggende forudsætning, at udsættelsen sker på de vilkår, som selskabet pr. udsættelsestidspunktet har mulighed for at tilbyde. Dette er klageren blevet oplyst om i udsættelsesbrevene gennem årene. Selskabet havde forud for seneste aftale om udsættelse lukket for muligheden for at indbetale til Danica Traditionel, og da udsættelsen blev foretaget i april 2021, var der ikke mulighed for at fortsætte pensionsindbetalingen til Danica Traditionel. Aftalen om udsættelse indgået med virkning fra 1/4 2021 til 1/4 2022 indeholdt i overensstemmelse hermed ikke mulighed for fortsat indbetaling. Klageren har ikke tilkendegivet, at fortsatte indbetalinger var en afgørende forudsætning for hendes ønske om fortsat udsættelse af pensionsudbetalingen, og klagerens muligheder er ikke blevet påvirket af forløbet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke kan gives medhold i, at klageren fra 1/4 2021 ikke længere kunne modtage pensionsindbetalinger på sin ratepension i Danica Traditionel for perioden frem til 1/4 2022.

Selskabet skal derfor anerkende, at klageren er berettiget til at foretage indbetalinger på sin ratepension i Danica Traditionel fra 1/4 2021 til 1/4 2022 på samme betingelser som før 1/4 2021.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selvom der var tale om løbende forlængelser ved 1-årige aftaleperioder, havde disse frem til 1/4 2021 haft det samme indhold hvert år, hvorfor klageren i forbindelse med aftaleindgåelsen for perioden frem til 1/4 2022 som udgangspunkt havde en berettiget forventning om, at der var tale om en gentagelse og videreførelse af det hidtidige retsgrundlag.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet i selve brevet af april 2021 ikke informerede om, at der ikke længere kunne indbetales til ratepensionen, men at selskabet derimod skrev, at "Dine betingelser fortsætter uændret frem til 01.04.2022". I den dækningsoversigt pr. 1/4 2021, som var vedlagt brevet af april 2021, var der dog – i modsætning til tidligere dækningsoversigter – ikke oplysninger om indbetalinger på pensionsordningen, men i dækningsoversigten var det ikke direkte anført, at klageren ikke skulle indbetale til ordningen. For at udlede, at selskabet ikke længere modtog pensionsindbetalinger på ordningen, skulle klageren således bemærke, at oplysningerne om indbetalinger til pensionsordningen "var udgået" af dækningsoversigten. Herved – og henset til klagerens berettigede forventninger om aftalens indhold – har selskabet ikke på tilstrækkelig vis informeret klageren om det ændrede vilkår.

At selskabet på sin hjemmeside måtte have informeret kunderne generelt om, at selskabet lukkede for nye indbetalinger på Danica Traditionel, kan ikke føre til andet resultat, idet selskabet har ikke godtgjort, at klageren burde have søgt information på selskabets hjemmeside, eller at hun besøgte hjemmesiden i det relevante tidsrum og så disse oplysninger.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet først ved brev af 19/5 2021 – efter at klageren var fortsat med sine hidtidige pensionsindbetalinger siden 1/4 2021 – meddelte, at der ikke kunne indbetales yderligere på Danica Traditionel.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab, skal anerkende, at klageren er berettiget til at foretage indbetalinger på sin ratepension i Danica Traditionel fra 1/4 2021 til 1/4 2022 på samme betingelser, som var gældende forud for 1/4 2021.

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

97114

Klagegebyret tilbagebetales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings