

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. november 2022 blev i sag nr. 98372:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 18/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Som så mange andre har jeg et utal af pensionsordninger, men primært i PFA og [andet selskab] via mine arbejdsgivere.

Jeg fyldte ... i ... og gik på pension i sommeren 2017.

Jeg havde kontakt til PFA i starten af 2018 og holdt møde med en rådgiver i [by]. I forlængelse af det, fik jeg udbetalt 120.000 kr. fra police ...14.

I november 2021 havde jeg igen møde med en anden konsulent i november 2020. Her konstaterede konsulenten, at jeg havde en livsvarig udbetaling ...12, som ikke var iværksat. Det undrede hun sig over og vi aftalte, at den skulle igangsættes hurtigst muligt. Aftalen blev fra januar 2021.

01-02-2021 gjorde jeg PFA opmærksom på, at jeg ikke havde modtaget penge i hverken januar eller februar.

10.02.2021 modtager jeg svar om, at det for konsulenten ser ud, som om udbetalingen er under udbetaling, og at hun derfor IKKE har bestilt en igangsættelse.

15.02.2021 gør jeg opmærksom på, at jeg på intet tidspunkt har modtaget penge fra ordningen.

18-02-2021 får jeg svar om, at udbetalingen skulle være startet 1. december 2018. Hun vil undersøge sagen.

10.03.2021 skriver jeg igen, at jeg heller ikke har modtaget penge i marts.

Samme dag svarer konsulenten, at hun har fundet problemet: *'Den står som under udbetaling i vores interne systemer - men du har helt ret i, at det er den IKKE. Jeg har bestilt udbetalingen nu som en haster'.*

Jeg reagerer straks ved at bede om, at PFA sørger for, at jeg i hvert fald får de 3 måneder udbetalt, som jeg er gået glip af i forhold til vores aftale fra november 2020. Det bliver afvist med en beklagelse.

Den lod jeg mig egentlig nøjes med, men ved nærmere eftertanke finder jeg, at dette er et eksempel på, at PFA lader mig betale for en intern fejl i deres system. Jeg burde have modtaget den løbende udbetaling fra det tidspunkt, hvor PFA blev opmærksom på, at jeg var gået på pension, altså tilbage til mit første konsulentmøde i starten af 2018.

Denne problemstilling rejste jeg på hjemmesiden i maj/juni 2022 - desværre i en chatdialog på hjemmesiden, som jeg ikke kan dokumentere. Men jeg kan dokumentere, at min klage blev taget op og afvist i skrivelse dateret 09-06-2022.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at PFA erkender, at de er skyld i manglende udbetaling af månedligt beløb siden 1. januar 2019 frem til 1. april 2021, subsidiært i perioden 1. januar 2021 til 1. april 2021.

I forlængelse af det, ønsker jeg naturligvis at få udbetalt i de manglende månedlige udbetalinger."

I brev af 6/7 2022 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Forsikredes police ...12 blev oprettet i PFA pr. 10. oktober 1979 som en firmapensionsordning via arbejdsgiver. Forsikrede har opsparing i gennemsnitsrente. Policen modtog sidste indbetaling i januar 1981. Policen har en livsvarig livrente, som forsikrede har fået udbetaling fra siden 1. april 2021. Ordningen blev flyttet til ny IT-plattform i april 2022.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Tvisten omhandler, hvorvidt forsikrede har ret til at modtage udbetaling af livsvarig livrente tilbage i tid fra 1. januar 2019 til 1. april 2021, subsidiært i perioden 1. januar 2021 til 1. april 2021.

Forsikrede gør gældende, at PFA vidste, at han var gået på pension og derfor på eget initiativ skulle have igangsat udbetalingen. Forsikrede gør endvidere gældende, at PFA ikke igangsatte forsikredes udbetaling pr. 1. januar 2021, som følge af en fejl begået af PFA.

PFA gør gældende, at der skal indgås en skriftlig aftale om udbetalingsstart, og at udbetalingen først kan igangsættes, når forsikrede har accepteret et tilbud herpå. PFA gør endvidere gældende, at PFA ikke har mulighed for at igangsætte en livsvarig livrente med tilbagevirkende kraft, og at forsikredes ydelse blev beregnet ud fra det tidspunkt, hvor udbetalingen reelt blev igangsat.

Derudover gør PFA gældende, at forsikrede har udvist passivitet ved først at klage over udbetalingstidspunktet mere end 1 år efter, at udbetalingen blev igangsat til en højere ydelse end hvis den havde været igangsat tidligere.

Sagsfremstilling

Forsikredes police blev tegnet i PFA pr. 1. oktober 1979. Policen fremlægges som bilag 1.

Forsikrede kontaktede sin rådgiver via mail den 6. februar 2018, og skrev, at han ønskede et tilbud på udbetaling for police ...14 fra 1. marts eller snarest derefter. Forsikredes rådgiver svarede på mailen den 7. februar 2018 og spurgte i den forbindelse om forsikrede havde brug for et møde, for at kigge hans pensioner igennem. Mailkorrespondance af 6. februar og 7. februar 2018 fremlægges som bilag 2.

Den 20. februar 2018 sendte PFA et tilbud om udbetaling af kapitalpension pr. 1. april 2018.

Forsikrede skrev til PFA den 1. marts 2018, at han alene ønskede at få udbetalt 120.000 kr. Henvendelse af 1. marts 2018 fremlægges som bilag 3.

PFA foretog udbetaling af 120.000 kr. pr. 27. marts 2018. Udbetalingsbrev af 27. marts 2018 fremlægges som bilag 4.

Forsikrede havde møde med sin rådgiver den 17. november 2020. Forsikredes rådgiver oplyste efterfølgende skriftligt, at hun ville bestille udbetaling af forsikredes livsvarige livrente pr. 1. januar 2021.

Fra den 17. november 2020 til 11. marts 2021 korresponderede forsikrede og rådgiver vedrørende manglende udbetaling af forsikredes livrente. Rådgiver oplyste i svar af 10. marts 2021, at udbetalingen ikke har været igangsat, da hun har fejlaflæst PFA's systemer. Korrespondance mellem rådgiver og forsikrede er fremlagt som bilag 5 (dublet).

PFA sendte tilbud om udbetaling den 12. marts 2021 med udbetalingsstart pr. 1. april 2021. Forsikrede returnerede aftalen den 12. marts 2021. Aftale om udbetaling af livsvarig pension fremlægges som bilag 6. (dublet)

Den 2. april 2022 blev forsikredes policer ...12 flyttet til ny IT platform og fik i den forbindelse nyt policenummer – ...40.

Forsikrede kontaktede PFA via PFA's chatfunktion den 20. maj 2022. Forsikrede oplyste, at han mente, at PFA skulle have igangsat hans udbetaling på det tidspunkt, for hvornår PFA vidste, at han var gået på pension. Forsikredes henvendelse blev efterfølgende sendt videre til PFA's klageafdeling. Chatkorrespondance af 20. maj fremlægges som bilag 7.

PFA's klageansvarlige besvarede henvendelsen den 8. juni 2022, og fastholdt at PFA ikke havde mulighed for at igangsætte en livrente med tilbagevirkende kraft. Forsikrede skrev til PFA den 8. juni 2022, at PFA burde have vidst, at han var gået på pension i marts 2018, og burde have taget initiativ til at lave en aftale om udbetaling af hans livsvarige livrente. PFA's klageansvarlige henviste til Ankenævnet for Forsikring den 9. juni 2022. Korrespondance mellem forsikrede og PFA's klageansvarlige fremlægges som bilag 8. (dublet)

Begrundelse for PFA's 'afgørelse'

Forsikrede gør gældende, at PFA skal udbetale hans livsvarige livrente med tilbagevirkende kraft fra 1. januar 2019 til 1. april 2021, subsidiært fra 1. januar 2021 til 1. april 2021.

PFA skal hertil bemærke, at forsikrede først accepterede PFA's tilbud om start på udbetaling den 12. marts 2021 med udbetalingsstart pr. 1. april 2021.

PFA tilbød den 7. februar 2018, i forbindelse med forsikredes ønske om udbetaling af kapitalpension fra en anden police, at afholde et møde med ham for gennemgang af hans andre ordninger. Dette svarede forsikrede ikke på, og der blev derfor alene igangsat en delvis udbetaling af forsikredes kapitalpension.

PFA skal endvidere bemærke, at det ikke er ualmindeligt at nogle pensionsmodtagere vælger at udskyde udbetalingen af bestemte pensioner til et senere tidspunkt. Baggrunden for dette kan bl.a. være skattefordele eller en højere ydelse på et senere tidspunkt.

PFA erkender, at PFA's rådgiver beklageligvis fik fejlaflæst PFA's systemer i forbindelse med forsikredes ønske om udbetalingsstart af hans livsvarige livrente pr. 1. januar 2021, og at dette resulterede i, at forsikrede først modtog et tilbud om udbetaling den 12. marts 2021 med udbetalingsstart pr. 1. april 2021.

Rådgiveren beklagede dengang fejlen og oplyste, at livrenten ikke kunne igangsættes med tilbagevirkende kraft, men at udbetalingen til gengæld var blevet en smule højere på grund af det senere udbetalingstidspunkt.

Forsikrede klagede dengang ikke over rådgiverens svar og accepterede PFA's tilbud om udbetalingsstart pr. 1. april 2021. Forsikrede har tidligere fået deludbetalt sin kapitalpension, og skulle også dengang underskrive en aftale om udbetaling før en udbetaling kunne igangsættes.

Forsikrede rettede først henvendelse den 20. maj 2022 via PFA's chatfunktion omkring sin utilfredshed over udbetalingstidspunktet. På det tidspunkt havde forsikrede allerede fået udbetaling i over 1 år med den højere ydelse, som var blevet beregnet ud fra udbetalingsstart pr. 1. april 2021.

PFA gør derfor gældende, at forsikrede har udvist passivitet i forhold til at klage over PFA's igangsættelse af udbetalingstidspunkt, og at såfremt, der skulle gives tilladelse til at starte en livrente med tilbagevirkende kraft, kan spekuleres i forhold til udbetalingsstørrelsen ved først at klage længe efter, at en udbetaling er startet.

Konklusion

PFA skal fastholde, at forsikrede ikke kan få udbetalt sin livsvarige livrente tilbage i tid, da han først indgik en aftale om udbetaling pr. 1. april 2021, og at han efterfølgende har udvist passivitet omkring sin utilfredshed over udbetalingstidspunktet ved først at klage mere end et år efter, at udbetalingen var igangsat til en højere beregnet ydelse end den ville have været, hvis den var startet på et tidligere tidspunkt."

Klageren har i mail af 7/8 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg forstår simpelthen ikke, at PFA ikke er forpligtet til at tage mig i hånden og lede mig igennem junglen af regler og aftaler, som yderligere kompliceres af de mange forskellige pensionsordninger, jeg igennem mit arbejdsliv har været tvunget ind i.

PFA's reaktion i klagesagen er i sig selv en understregning af kompleksiteten. Her bruges en halv side på at gennemgå forløbet omkring udbetaling fra police ...14. Men klagen vedrører jo en helt anden police, og min klage begrunder sig netop i, at PFA burde have spurgt/opfordret mig til at tage stilling til udbetaling fra denne anden police (...12).

Jeg påstår ikke, at PFA nødvendigvis skulle starte udbetalingen på eget initiativ. Men når jeg har en pensionsforsikring til livslang udbetaling, burde de i det mindste have spurgt/gjort mig opmærksom på, at jeg kunne få udbetalingen startet, så jeg kunne anmode om det, sådan som det kræves, når de nu vidste, at jeg var gået på pension. Det gjorde PFA IKKE!

Forklaringen om, at det ikke er spor usædvanligt at udsætte udbetalingen af en livsvarig ydelse virker søgt i lyset af det kendskab, PFA fik til min situation, i det rådgivningsmøde jeg havde på PFA's kontor i [by] 29. august 2017. Et møde som helt forbigås i PFA's redegørelse. Dette møde blev afholdt få måneder efter, at jeg var fratrådt min ansættelse og var gået på pension. Det ville være naturligt, hvis jeg på dette tidspunkt var blevet gjort opmærksom på, at udbetalingen kunne iværksættes. Og hvorfor skulle jeg dog sige nej til det?"

Selskabet har i brev af 16/8 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"PFA vil endnu engang gerne bemærke, at PFAs rådgiver skrev til forsikrede den 7. februar 2018 og spurgte forsikrede, om han ønskede et møde for at kigge hans pensioner igennem.

Forsikrede mener ikke, at PFA har oplyst ham om muligheden for at få sine pensioner udbetalt ved rådgivningsmødet den 29. august 2017.

I forbindelse med rådgivningsmødet den 29. august 2017 er der noteret følgende:

'Kære [klageren] Tak for et behageligt møde – et kort resume af mødet. • PFA INVEST blev gennemgået, jeg har vedhæftet planchesættet og du kan finde yderlige informationer på www.pfabank. Risikotest, som jeg beder dig besvare og sende retur via mail. Din aldersopsparing overvejer du at flytte til PFA Bank. Testamente blev drøftet ... Herunder blev begunstigelse drøftet. Udbetaling på dine policer skal tidligst udbetales ved 67 år, ønsker du alligevel at få den før, kan det altid lade sig gøre. God dag.'

PFA har oplyst forsikrede om, at han har mulighed for at få sine pensioner udbetalt allerede ved rådgivningsmødet den 29. august 2017.

PFA har ikke mulighed for at igangsætte udbetalinger uden skriftlig aftale herom, og denne blev først indgået den 12. marts 2021."

Ankenævnet for Forsikring

6.

98372

I mail af 21/8 2022 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg fastholder, at PFA's håndtering er udtryk for manglende vejledning af mig som kunde med den konsekvens, at udbetalingen af min livsvarige pension er startet flere år for sent.

Jeg noterer:

- at notatet vedr. mødet 29. august 2017 ikke blev omtalt i første svarskrivelse.
- at der i notatet i ubestemt form tales om 'dine policer' - og altså ikke om hver enkelt police.
- at der senere henvises til, at jeg på mødet i 2017 er oplyst om, at jeg har mulighed for at få mine pensioner udbetalt straks.

Der er simpelthen ingen logisk forklaring på, at jeg skulle sige nej til at starte udbetalingen af den livsvarige pension, hvis jeg har fået forklaret, hvad policen dækkede over. Det ville jo være hul i hovedet. Derimod er det helt korrekt, at jeg ønskede at udsætte udbetaling fra den primære police med de fleste penge, da jeg fik forklaret at det var muligt, og at pengene ville blive udbetalt til arvingerne, hvis jeg ikke selv fik brug for dem alle.

Jeg indrømmer gerne, at jeg ikke har haft indsigt i og forståelse af de forskellige policer, hvad de dækkede over og hvordan de skulle håndteres. Ikke på grund af sløseri eller manglende interesse. Men jeg slås med adhd-lignende symptomer som gør, at der er nogle emner, som simpelthen går lige igennem uden at fæstne sig i hukommelsen.

Det var jo bl.a. derfor, at jeg søgte rådgivning hos PFA."

Nævnets sekretariat har i mail af 31/8 2022 til selskabet bl.a. anført:

"Af policeindlægget fra 1981 (Bilag 1) fremgår det, at police ...12 giver ret udbetaling af livsvarig alderspension fra den 1/12 2018.

- 1) Kan selskabet oplyse, hvad årsagen er til, at klageren ikke fik udbetalinger fra 1/12 2018?
- 2) Kan selskabet oplyse, om der foreligger yderligere skriftlig korrespondance mellem klageren og selskabet, der angår opstart af livsvarige udbetalinger fra police ...12?
- 3) Kan selskabet oplyse, hvilken vejledning selskabet sædvanligvis yder, når udbetalingstidspunktet for en kundes livrente nærmer sig, og om klageren har fået den eventuelle vejledning, som selskabet sædvanligvis yder?"

I mail af 31/8 2022 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"1) Det fremgår af bilag 1, hvad forsikredes ydelser vil være ved alder ... år. PFA har ikke igangsat udbetalingerne, da dette kræver en underskrevet aftale fra forsikrede.

2) Der foreligger ikke andet skriftlig korrespondance end fremlagt i sagen.

PFA har en note på forsikredes sag fra den 17. februar 2016 i forbindelse med en seniorrådgivningssamtale, hvoraf det fremgår: *'går måske på pension som 65 år eller på deltid.'*

Ankenævnet for Forsikring

7.

98372

PFA har en note fra den 7. juli 2017, hvoraf det fremgår: 'Kunde ønsker en rådgivningssamtale – med fokus på udbetaling'.

Derefter er der d. 29. august 2017 noteret (som også er fremlagt i indlæg af 16. august 2022): '... Tak for et behageligt møde – et kort resume af mødet. • PFA INVEST blev gennemgået, jeg har vedhæftet planchesættet og du kan finde yderlige informationer på www.pfabank. Risikotest, som jeg beder dig besvare og sende retur via mail. Din aldersopsparing overvejer du at flytte til PFA Bank. Testamente blev drøftet ... Herunder blev begunstigelse drøftet. Udbetaling på dine policer skal tidligst udbetales ved 67 år, ønsker du alligevel at få den før, kan det altid lade sig gøre. ...'

3) PFA's proces for vejledning af kunder, som nærmer sig pensionsalderen, er at sende et brev. Dette er også sendt til forsikrede i januar 2016. Det fremgår nederst i brevet i en boks:

'Er pensionen tæt på? Så husk at ringe til os i god tid, så vi ved, hvornår din pension skal udbetales. Det sker nemlig ikke automatisk.'

Jeg har vedhæftet brevet."

Klageren har i mail af 21/9 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har læst svarene fra PFA og må fastholde, at jeg ville have igangsat min livsvarige udbetaling, da jeg gik på pension, hvis jeg var blevet bedre vejledt.

Det står desuden klart, at PFAs system svigtede i sidste omgang, da det for PFA fremstod som om udbetalingen var igangsat, uanset at den ikke var. Den del er der ikke tvivl om, da dette er erkendt af PFA."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af policeindlæg af 22/4 1981 for police ...12 fremgår bl.a.:

FORSIKRINGSYDELSE		I FØLGE TARIF KR.	I FØLGE BONUS KR.
ALDERSPENSION, LIVSVARIG FRA DEN 1/12 2018	ÅRLIG	20551,66	31,29

Af brev af januar 2016 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"DET ER TID TIL AT SNAKKE PENSION

...

Når man er ..., er der mange spørgsmål, der helt naturligt dukker op. Et af dem handler om pension, for hvad er der råd til, når det er slut med at arbejde.

Det er selvfølgelig meget individuelt, hvad man ønsker. Derfor vil vi gerne snakke personligt med dig om din opsparing i PFA, så du kan få et overblik over din samlede økonomi, og vi kan lægge en plan for din pension, så du får mest ud af dine penge.

Ring til os på ... og få en snak, der giver dig overblik og ro i maven.

Ankenævnet for Forsikring

8.

98372

...

PS: Er pensionen tæt på? Så husk at ringe til os i god tid, så vi ved, hvornår din pension skal udbetales. Det sker nemlig ikke automatisk."

Klageren har i mail af 6/2 2018 til selskabet bl.a. anført:

"I forlængelse af vores møde i august 2017 - modtaget opfølgningsmail 29. august 2017 kl. 14:59 - vender jeg tilbage med en anmodning om et nyt tilbud vedr. udbetaling.

Vi aftalte dengang, at udbetalingen på mine policer afventer. Jeg er nu nået dertil, at jeg gerne vil have tilbud på udbetaling af policen ...14 fra 1. marts 2018 eller snarest derefter.

Kan det skrues sammen på forskellig måde? Vil det være en fordel at inddrage nogle af de øvrige mindre pensionsaftaler i en samlet løsning?"

Selskabet har i mail af 7/2 2018 til klageren bl.a. anført:

"Har du brug for et møde, hvor vi får kigget på dine pensioner igen, alternativ vi kan aftale et tidspunkt, jeg kan ringe til dig.

Jeg har kigget på dine pensioner hos PFA, police ...14 er en stor sum udbetaling. Du har jo mulighed for at få mindre udbetaling, hvis du ikke har brug for hele beløbet. Jeg hører gerne fra dig."

Af mailkorrespondance fra november 2020 til marts 2021 mellem selskabet og klageren fremgår bl.a.:

17/11 2020 fra selskabet til klageren:

"Tak for et rigtig godt møde i dag.

...

Jeg har gemt din udbetalingsplan. Hovedpunkterne i den er som følger:

* Jeg bestiller udbetaling på din livsvarige livrente med det samme, så den kan starte 1. januar 2021.

* ..."

1/2 2021 fra klageren til selskabet:

"Som det fremgår af dit mødereferat ville du straks sætte gang i udbetalingen af min livsvarige pension med virkning fra januar 2021.

Så vidt jeg kan se, har jeg endnu ikke modtaget nogen penge. Har derfor kigget i udbetalingsplanen, hvor set ser ud til, at udbetalingen er udsat til jeg fylder 80. Det må jo være en fejl (?)"

10/2 2021 fra selskabet til klageren:

"Det ser ud som om den livsvarige allerede er under udbetaling - 7973 kr. årligt. Det er derfor jeg ikke har bestilt udbetaling på denne. Nej det med de 80 kan vist ikke passe, er du sikker på det ikke er én af engangsudbetalingerne?

Har du brug for jeg lige ringer i løbet af næste uge, så vi kan tage den per telefon?"

10/2 2021 fra klageren til selskabet:

"Ja, du må gerne ringe. Jeg forstår ikke, at den livsvarige skulle være under udbetaling. Kan ikke se, at jeg har fået noget. Men den udbetales måske årligt? Jeg tjekker lige, om der skulle være kommet sådan et beløb."

15/2 2021 fra klageren til selskabet:

"Livspension, løbende udbetaling resten af livet efter du er fyldt ... år, fra den 01.01.2021, årligt. Jeg kan ikke se, at jeg har modtaget noget beløb. Det er et lille beløb, men systemet skal jo gerne virke."

18/2 2021 fra selskabet til klageren:

"Den skulle være udbetalt første gang 1. december 2018. Jeg undersøger det lige og vender tilbage til dig."

10/3 2021 fra klageren til selskabet:

"Der er noget galt omkring den livsvarige udbetaling. Jeg har stadig ikke set nogle penge. Det er nu 3. måned, siden du ville sætte den i gang. Jeg er faktisk også begyndt at undre mig over, hvorfor udbetalingen ikke startede automatisk, da jeg fyldte ... år."

Som jeg nævnte i en tidligere mail, faldt jeg over en oplysning, som i min forståelse betød, at den var sat til at starte, når jeg fylder 80. Det er ikke lykkedes mig at genfinde den i de mange oplysninger, som ligger på min side. Jeg har behov for en tilbagemelding."

10/3 2021 fra selskabet til klageren:"Jeg har fundet problemet. Den står som under udbetaling i vores interne systemer - men du har helt ret i, at det er den IKKE. Jeg har bestilt udbetalingen nu som en haster - håber meget på, at du kan få udbetaling allerede til d. 1. Jeg beklager meget, at jeg har taget fejl."

Intet starter automatisk uanset angivne udbetalingsdag. Man skal altid aktivt anmode om det."

10/3 2021 fra klageren til selskabet:

"Tak for det ... Da der er sket en fejl, har du vel mulighed for at regulere udbetalingen, så jeg får for de 3 måneder, der nu er gået??"

11/3 2021 fra selskabet til klageren:

"Jeg kan desværre ikke gøre noget, da det er en livslang pension, så jeg kan kun se om jeg kan haste den igennem nu her. Til gengæld bliver udbetalingen en my større, end hvis du havde startet med den 1. januar. Jeg beklager rigtig mange gange. Det aftalte vi også, og der bliver ikke udbetalt noget med mindre vi bestiller en udbetaling. Udbetalingsalderen angivet er underordnet."

Af "aftale om udbetaling af pension" underskrevet af klageren den 12/3 2021 fremgår bl.a.:

"Aftale om udbetaling af pension

...

Følgende er aftalt om min udbetaling:

Livsvarig livspension fra den 1. april 2021."

Af chat-korrespondance mellem klageren og selskabet den 22/5 2022 fremgår bl.a.:

"Omkring årsskiftet 2020/2021 fik jeg omsider igangsat udbetalingen af en lille livsvarig pension hos PFA. Det skete flere år efter, at jeg rent faktisk var gået på pension. Jeg har tidligere spurgt til det og fik blot den besked, at det var der ikke noget at gøre ved. Men jeg mener jo, at jeg burde have haft udbetalingen fra starten, og at I derfor skylder mig for de måneder/år, hvor den ikke var igangsat (I vidste, at jeg var gået på pension, idet jeg tidligere har fået udbetalt et beløb fra en anden opsparing hos jer).

Er det en afgørelse, I vil fastholde?"

Nævnet udtaler:

Klageren mener, at selskabet er skyld i, at udbetaling af ca. 8.000 kr. om året fra hans livrente ikke er påbegyndt før 1/4 2021. Han kræver, at selskabet efterbetaler de manglende udbetalinger fra 1/1 2019, subsidiært fra 1/1 2021. Klageren har også andre pensioner i selskabet.

Af policeindlæg af 22/4 1981 fremgår det, at livrenten giver ret til livsvarige ydelser fra 1/12 2018. I januar 2016 opfordrede selskabet klageren til at kontakte selskabet for en personlig snak om sine opsparinger. Den 29/8 2017 afholdtes et pensionsmøde, hvor der ifølge selskabets mødenotat blev drøftet udbetaling fra klagerens policer. I starten af 2018 afholdtes et nyt møde, hvorefter klageren fik en sumudbetaling fra en anden police end livrenten.

Den 17/11 2020 holdt klageren og selskabet et nyt møde. Selskabet skrev i en mail samme dag, at "Jeg bestiller udbetaling på din livsvarige livrente med det samme, så den kan starte 1. januar 2021". Den 1/2 2021 oplyste klageren, at han endnu ikke havde modtaget udbetalinger. Den 18/2 2021 skrev selskabet, at "Den skulle være udbetalt første gang 1. december 2018. Jeg undersøger det lige og vender tilbage til dig". Den 10/3 2021 oplyste klageren, at han fortsat ikke havde modtaget nogen udbetalinger. Den 10-11/3 2021 oplyste selskabet, at der var sket en fejl, og at klageren kunne få udbetalinger fra 1/4 2021. Selskabet havde ikke mulighed for at udbetale med tilbagevirkende kraft, da der var tale om en livslang pension. Den 12/3 2021 underskrev klageren selskabets aftaleblanket "Aftale om udbetaling af pension", hvoraf det fremgår, at "Følgende er aftalt om min udbetaling: Livsvarig livspension fra den 1. april 2021."

Klageren har for det første anført, at selskabet burde have gjort ham opmærksom på, at den livsvarige ydelse kunne igangsættes den 1/12 2018, så han kunne have anmodet selskabet om udbetalinger. Selskabet var bekendt med, at han var fratrådt og gået på pension. Hvis han var gjort opmærksom på, at udbetaling kunne igangsættes, ville han ikke have haft nogen grund til at sige nej til dette.

Klageren har for det andet anført, at han den 17/11 2020 indgik en aftale med selskabet om udbetaling fra 1/1 2021. Han reagerede hurtigt, da han ikke modtog udbetalinger fra selskabet. Det er ikke rimeligt, at selskabet lader ham betale for en intern fejl, der betyder, at han først får udbetalinger fra 1/4 2021.

Selskabet har anført, at klageren den 12/3 2021 indgik aftale om udbetalinger fra livrenten. Opstart af udbetalinger sker ikke automatisk, men kræver skriftlig aftale. Selskabet opfordrede den 7/2 2018 klageren til et møde om hans policer, men klageren vendte ikke tilbage. Selskabet har anført, at selskabets rådgiver beklageligvis fik fejlaflæst selskabets systemer i forbindelse med klagerens ønsker om udbetalingsstart for livrenten den 1/1 2021, og at dette resulterede i, at klageren først den 12/3 2021 fik et skriftligt tilbud på udbetaling fra 1/4 2021. Det senere udbetalingstidspunkt førte til, at udbetalingerne blev en smule højere. Klageren udtrykte først den 20/5 2022 sin utilfredshed over udbetalingstidspunktet. På dette tidspunkt havde han modtaget udbetalinger i over et år, hvorfor klageren ifølge selskabet har udvist passivitet. Skal der nu gives tilladelse til at starte udbetalingen med tilbagevirkende kraft, kan der spekuleres i forhold til udbetalingsstørrelsen ved først at klage længe efter, at udbetalingen er startet.

Nævnet bemærker, at selskabet foretager omberegning af ydelserne på grundlag af pensionsordningens levetidsforudsætninger, når den forsikrede igangsætter udbetalinger fra sin livsvarige livrente på et senere tidspunkt end det oprindeligt aftalte pensioneringstidspunkt. Den forsikrede modtager dermed højere ydelser, der ud fra en aktuarmæssig beregning modsvarer det senere udbetalingstidspunkt.

Ankenævnet for Forsikring

12.

98372

På den baggrund og efter en samlet vurdering finder nævnet, at der ikke er fornødent grundlag for at pålægge selskabet – med tilbagevirkende kraft – at foretage udbetalinger fra livrenten til klageren med virkning fra 1/1 2019 eller fra 1/1 2021.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren den 12/3 2021 underskrev en aftale om, at udbetalingerne fra livrenten skulle starte den 1/4 2021. Klageren tog ikke forbehold for, at han – som følge af det forudgående sagsforløb – ville kræve udbetalinger med tilbagevirkende kraft fra 1/1 2019 eller 1/1 2021. Klageren har først rejst kravet mere end 1 år efter, at udbetalingerne blev påbegyndt.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i brev af januar 2016 og i mail af 7/2 2018 har opfordret klageren til at søge rådgivning om sine policer, og at klageren og selskabet afholdt pensionsmøder i august 2017 og i starten af 2018. Nævnet kan ikke lægge til grund, at selskabet på ansvarspådragende vis har tilsidesat sine forpligtelse til at vejlede klageren om pensions spørgsmål i forbindelse med, at han gik på pension i 2017-2018.

Nævnet bemærker dog, at det er kritisabelt, at selskabet ikke – kort tid inden den 1/12 2018, der er det oprindeligt aftalte udbetalingstidspunkt – skriftligt orienterede klageren om, at han aktivt skulle igangsætte udbetalingen fra livrenten. Der er tale om en enkel – men ganske central – information, som ikke nødvendiggør, at der afholdes rådgivningsmøde med klageren.

Nævnet bemærker i den forbindelse, at selskabet er ikke fremkommet med oplysninger, som giver grund til at antage, at selskabet havde rimelig grund til at tro, at klageren ikke ville ønske udbetaling fra 1/12 2018. At selskabet ikke sendte klageren et sådant brev, kan dog ikke i sig selv føre til et andet udfald af sagen, idet det må lægges til grund, at der er sket en korrekt aktuarmæssig beregning af udbetalingens størrelse, der modsvarer det senere udbetalingstidspunkt.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

98372

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand