

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. november 2022 blev i sag nr. 98693:

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 9/9 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Min pension skulle udbetales over 19 år efter aftale med rådgiver fra Danica og jeg skulle 'bare' attestere elektronisk, når tilbuddet kom.

Fejlagtigt starter de udbetaling over 10, hvilket bevirker, at jeg ikke får det i pensionstillæg fra det offentlige, som jeg ellers er berettiget til i 2021 og ca. 7 mdr. af 2020. I stedet for at få udbetalt kr. 84.398 pr. år har jeg fået kr. 138.132 af min pension. Menneskelig fejl siger de. Kun fordi jeg fik min rådgiver fra ... Bank i min nye bank, blev det opdaget.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At de skal udregne og erstatte, hvad jeg har fået for lidt udbetalt i offentlig pension i perioden."

I brev af 29/9 2022 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen omhandler klagerens krav på erstatning for mistet pensionistillæg som følge af, at udbetalingsperioden på klagerens pensionsordning fejlagtigt blev fastsat til 10 år i udbetalingstilbuddet og ikke 19 år som oprindelig aftalt.

Danica Pension anerkender, at der er sket en menneskelig fejl i forbindelse med ekspeditionen af klagerens udbetaling, men fastholder, at det ultimativt er kundens ansvar at gennemgå udbetalingstilbuddet inden det returneres i underskrevet stand. Endelig er det Danica Pensions synspunkt, at klageren har modtaget den udbetaling, der er aftalt i henhold til udbetalingstilbuddet, og således ikke ifalder erstatningsansvar.

Supplerende sagsfremstilling og hovedsynspunkter

Der er enighed mellem parterne om, at klageren oprindeligt havde aftalt med sin bankrådgiver, at klagerens pensionsordning skulle udbetales over en periode på 19 år.

Som følge af en menneskelig fejl, modtog klageren imidlertid i 2020 et udbetalingstilbud med 10 års udbetaling, jf. udbetalingstilbuddet der fremlægges som **bilag A**. Det fremgår tydeligt af udbetalingstilbuddet, at udbetalingen sker over 10 år fra 1. april 2020 til 1. april 2030, jf. bilag A, side 2.

Som det fremgår, var udbetalingstilbuddet vedlagt et svarkort, som klageren returnerede i underskrevet tilstand, jf. **bilag B**.

Danica Pension opstartede herefter udbetalingerne i overensstemmelse med det tiltrådte udbetalingstilbud.

Det er beklageligt, at der skete en ekspeditionsfejl i forbindelse med udarbejdelsen af udbetalingstilbuddet. Men påhviler i sidste ende klageren, at gennemgå tilbuddet, og afstemme det med klagerens ønsker til disponering af pensionsmidlerne. Det er i den sammenhæng afgørende, at udbetalingsperioden var klart angivet med en 10-årig periode, ligesom det må have stået klageren klart, at udbetalingen var for høj til at strække sig over en 19-årig periode.

Under disse omstændigheder, bestrider Danica Pension at være erstatningsansvarlig over for klageren, hvorfor klagen skal afvises i sin helhed."

Klageren har i mail af 4/10 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg fastholder mit krav og mener fortsat ikke, at Danica har optrådt ærligt og redeligt. Jeg attesterede elektronisk aftalen i god tro, fordi jeg havde fået på tryk, at den aftalte udbetalingsplan ville komme til mig. Danica må kontrollere deres eget arbejde, det kan aldrig blive mig som David i kamp med Goliath."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af referat til klageren fra møde med pensionsrådgiver den 9/1 2020 fremgår bl.a.:

"Tak for vores møde i dag. Jeg vil gerne give et overblik over det, vi talte om og aftalte på mødet.

Vi talte om

- Pensions Plan

Vi aftalte

- Med et månedligt forbrug på 23.000 strækker dine pensioner til du fylder 90 år
- Husets friværdis er ikke indregnet. Du vil formentligt sælge dit hus om 5 til 10 år
- Vi beregnede på boligydelse på en lejlighed på 85 m² til 8.500 månedligt husleje + forbrug. Boligydelser vil være ca. 3.300 månedligt
- Vi sætter Danica pensionen til udbetaling fra 1/4-2019, hvor ratepensionen udbetales over 19 år. Aldersopsparingen deludbetales med 500.000, og resten forlænges til du fylder 75 år.

Næste skridt

- Du skal underskrive Danica udbetalingstilbud når du modtager det."

Af brev af 25/2 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tilbud om udbetaling af din pension

Som aftalt sender vi her en oversigt over, hvad du kan få udbetalt og hvor længe, hvis du vil have din løbende pension og en del af aldersopsparing udbetalt den 1. april 2020.

Fordele ved at vente

Der kan være fordele ved at vente med udbetalingen. Du bør blandt andet overveje følgende:

- Vi lever generelt længere – har du mere behov for pension senere i livet?
- At vente kan give mulighed for større udbetaling.

Udbetalingen påvirker, hvor meget du må indbetale til aldersopsparing

Når du får udbetalt din pension, påvirker det din mulighed for at indbetale ekstra til en aldersopsparing. Du kan læse mere om aldersopsparing, og hvor meget du kan indbetale på www.danicapension.dk/skat.

Hvad skal du gøre?

Ønsker du at få din opsparing udbetalt, skal du inden seks uger sende os

- det udfyldte svarkort

Har du spørgsmål, er du velkommen til at ringe til os på ...

...

Udbetalingsoversigt

Her får du et overblik over, hvordan din løbende pension [policenr.] ser ud den 1. april 2020, hvis du starter udbetaling. Du kan læse mere om din pension i netpension.

Dette får du udbetalt

	Kroner
Engangsudbetaling pr. 1. april 2020	
Aldersopsparing - skattefri	500.000
Til udbetaling	500.000
	Kroner
Månedlig udbetaling fra den 1. april 2020	
Pension før indkomstskat	12.452

Den beregnede udbetaling er vejledende

Ankenævnet for Forsikring

4.

98693

Værdien af din pension er gjort op ud fra kurserne den 25. februar 2020. Du skal være opmærksom på, at værdien kan ændre sig, indtil vi har gennemført de handler, vi skal foretage, for at du kan få pensionen udbetalt.

Udbetalingernes størrelse varierer med investeringsafkastet, og er ikke garanterede.

Sådan er du dækket fremover

	Kroner
Når din pension bliver udbetalt	
Årlig udbetaling fra ratepension, længst til 1. april 2030	149.360
Årlig udbetaling fra livsvarig pension	72
Dine dækninger er ikke garanterede	
Ved dødsfald	
Årlig udbetaling fra ratepension indtil 1. april 2030	149.360
Årlig udbetaling indtil 1. april 2032	72

Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance.

Dit balance-depot fortsætter som hidtil, og du har valgt investeringsmåde: Mix lavt risikoforløb.

Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i netpension.

Øvrige oplysninger

Se dine udbetalinger i netpension

I netpension kan du løbende følge med i, hvor meget du får udbetalt. Du kan se beløbet under 'Din udbetaling', der ligger under 'Pension og forsikring' og 'Oversigt'. Du logger på netpension med NemID fra danicapension.dk.

Kend-din-kunde oplysninger

Dansk lovgivning kræver, at pensionsselskaber kan dokumentere, hvem deres kunder er. Vi skal derfor have alle nødvendige kend-din-kunde oplysninger omkring dig, når vi starter kundeforholdet. I nogle tilfælde kan det også være nødvendigt, at vi efterfølgende beder vores kunder om yderligere oplysninger. Dette er for at sikre, at Danica Pension ikke medvirker til hvidvask eller terrorfinansiering.

Sådan fastlægger vi de årlige udbetalinger

Vi fastlægger normalt udbetalingerne fra din pensionsordning en gang om året ud fra de regler, som vi har anmeldt til Finanstilsynet, og de regler, der er beskrevet i faktaarket 'Når du får udbetalt din pension' på danicapension.dk/vilkaar.

Du har ikke valgt garanti

Din Danica Balance pensionsordning er uden garanti. Når du får udbetalt din pension er dine udbetalinger ugaranterede, og de kan blive sat op eller ned, hvis udviklingen adskiller sig fra de forudsætninger, vi brugte, da udbetalingen blev fastsat.

Forbehold for ugaranterede udbetalinger

Du skal være opmærksom på, at beløbene kan blive ændret, hvis grundlaget for fastsættelse af de ugaranterede udbetalinger ændres inden udbetalingsdatoen.

Svarkort – Udbetaling ved pensionering**Udbetaling**

Jeg accepterer Danica Pensions tilbud om udbetaling af min løbende pension samt deludbetaling fra Alders-opsparingen den 1. april 2020.

Den øvrige del af aldersopsparingen udsættes til dit 75 år.

Kontooplysninger

Vi sætter pengene ind på din NemKonto.

Skattekort

Til din udbetaling bruger vi dit bikort, som vi modtager elektronisk fra skattemyndighederne.

Ønsker du i stedet at bruge dit hovedkort, kan du ændre det i netpension, når du har modtaget din første udbetaling. Du logger på netpension med NemID fra danicapension.dk.

Underskrift ..."

Selskabet har fremlagt kopi af svarkortet, som klageren har underskrevet den 27/3 2020. Klageren har i brev af 18/11 2021 til selskabet bl.a. anført:

"I forbindelse med gennemgang af mine pensioner med min nye bankforbindelse, er jeg blevet opmærksom på en fejl, begået af jer.

Af vedhæftede konklusion på mit møde med pensionsrådgiver i ... Bank i ... den 9. januar 2020 fremgår det, at min ratepension skulle udbetales over 19 år.

Imidlertid viser det sig, at udbetaling fejlagtigt er startet over 10 år, hvilket har bevirket, at jeg ikke har fået max folkepensionstillæg, som jeg ville være berettiget til at få efter den indgåede aftale.

I henhold til den aftalte plan, skulle jeg have udbetalt kr. 84.398 pr. år. I stedet har jeg fået kr. 138.132 – vedhæftet.

Som en konsekvens heraf anmoder jeg hermed om at få erstattet det for lidt udbetalte folkepensionstillæg i både 2020 og 2021."

Klageren har i brev af 20/1 2022 til selskabet bl.a. bemærket:

"I har vedgået jer fadæsen og erklæret, at det skyldes en menneskelig fejl – og tilføjet, at det er menneskeligt at fejle. Hvortil jeg svarer, at det er muligt, men det er ikke omkostningsfrit.

En beklagelse kan ikke dække det uretmæssige træk på min surt sammensparede pension i omegnen af kr. 20.000 – netto, som I har forårsaget, fordi en medarbejder hos jer angiveligt har taget fejl af 9 og 0-tasten. Med det resultat, at jeg ikke har fået det i pension fra det offentlige, som jeg var berettiget til i 21 måneder.

I har ikke leveret det produkt, som jeg har aftalt skriftligt med ... Banks pensionsrådgiver på fysisk møde den 9. januar 2020. Den aftale fik min godkendelse på stedet – det var hvad vi aftalte skulle ske. Aftalen indeholdt den opgave, I efterfølgende blev bedt om at levere, selvfølgelig – hvad skulle jeg ellers ulejlige mig til pensionsmøde for, hvis I efterfølgende bare kan ændre aftalen og gøre, hvad der passer jer.

Jeg afventede at TILBUDET – det med pensionsrådgiveren aftalte - kom i e-boks, fandt med besvær ud af at attestere det elektronisk. Jeg attesterede i god tro. Ingen havde advaret mig om, at jeg skulle lege 'Find 5 fejl' med jer og fungere som jeres korrekturlæser og kvalitetskontrol.

Både banken og jer er mig gammel kone langt overlegne i enhver økonomisk henseende og IT. I har lavet et umådeligt sjusket dårligt stykke arbejde, som I selv burde have opfanget i en kvalitetskontrol, som åbenbart ikke er eksisterende.

...

Jeg fastholder, at jeg som almindelig kunde burde kunne have fuld tillid til Danica Pension og kunne forvente, at I udfører et ordentligt og redeligt fejlfrit stykke professionelt arbejde i henhold til jeres opgave altid – derfor også i min sag - ellers hører alting op.

Hvis jeg som person laver en fejl af samme kaliber som jeres, så må jeg betale ved kasse 1. Det skal I også. Der er lighed for loven. I kan ikke bare tørre jeres sjuskefejl af på mig med et skuldertræk."

Af notat af 6/2 2022 fra klageren fremgår bl.a.:

"Supplerende oplysninger til referatet af mødet med pensionskonsulent 09.01.20

Mødet fandt sted den 9. januar 2020 i ... Banks filial i ..., som var min daværende bank. Mødet var med pensionsrådgiver ...

Ved mødets afslutning beder jeg selv om at få et referat, af det vi aftalte. Det plejede han ikke at gøre, men det kunne jeg da godt få, hvorefter han på stedet udarbejdede notatet, printede det ud og gav det til mig. Derfor ser det ud, som det gør.

Den 5. januar i år kontaktede jeg ham på telefon og forelagde ham min situation. Det lød ærligt, da han efter en lidt for lang pause sagde, at han i hans [mange] år som pensionsrådgiver aldrig havde udsat for sådan en fejl. Jeg tilføjede – i hvert fald aldrig, at den var blevet opdaget.

Jeg sagde, at såfremt Danica holdt fast ved, at de ikke ville betale mig det, de skylder mig, så ville jeg måske gøre krav på erstatning over for ... Bank, da det er dem jeg har indgået aftalen med. [Pensionsrådgiver] tilbød at vende sagen med sin chef og vende tilbage til mig. Det gjorde han pr. telefon. Banken kan ikke betale mig tilbage. Det er en fejl Danica har lavet. Der findes ikke en kontrolforanstaltning i ... Bank på, at - det af Danica udarbejdede tilbud til mig - er det korrekte ud fra det aftalte. Han tilføjede, at jeg var velkommen til at klage til ... Bank. Det har jeg pt. ikke gjort."

Nævnet udtaler:

Klageren holdt den 9/1 2020 møde med en pensionsrådgiver i sin bank. Den 25/2 2020 sendte selskabet et tilbud på udbetaling af klagerens ratepension og aldersopsparing, som klageren underskrev den 27/3 2020. Selskabet igangsatte udbetalinger fra ratepensionen fra 1/4 2020 med en 10-årig udbetalingsperiode.

Klageren har anført, at hun på mødet aftalte, at ratepensionen skulle udbetales over 19 år, men at selskabet fejlagtigt har startet udbetaling over 10 år. I stedet for at få udbetalt 84.398 kr. pr. år har hun fået udbetalt 138.132 kr. pr. år. Hun modtog udbetalingstilbuddet i e-Boks og fandt med besvær ud af at attestere det. Klageren har anført, at hun har underskrevet i god tro om, at tilbuddet var i overensstemmelse med det aftalte på mødet. Udbetalingsperioden på 19 år var nøje afstemt med, at hun kunne få det maksimale folkepensionstillæg. Selskabets fejl har ført til, at hun i resten af 2020 og i 2021 ikke har fået det folkepensionstillæg, som hun ellers ville være berettiget til. Klageren kræver, at selskabet påtager sig ansvaret for sin fejl, og at selskabet betaler erstatning for hendes tab af offentlig pension.

Selskabet har afvist at være erstatningsansvarlig. Selskabet har anført, at der er sket en menneskelig fejl, og at det er klagerens ansvar at gennemgå udbetalingstilbuddet. Selskabet har anført, at det fremgår tydeligt af udbetalingstilbuddet, at udbetalingen sker over 10 år fra 1/4 2020 til 1/4 2030. Selskabet har anført, at det må have stået klart for klageren, at udbetalingen var for høj til at kunne strække sig over en 19-årig periode.

Af referat fra pensionsmødet den 9/1 2020 udarbejdet af pensionsrådgiveren fremgår det, at "Vi talte om – Pensions Plan. Vi aftalte ... Vi sætter Danica pensionen til udbetaling fra 1/4-2019, hvor ratepensionen udbetales over 19 år. Aldersopsparingen deludbetales med 500.000, og resten forlænges til du fylder 75 år. Næste skridt - Du skal underskrive Danica udbetalingstil-

Ankenævnet for Forsikring

8.

98693

bud når du modtager det." Nævnet lægger til grund, at "1/4-2019" er en skrivefejl, og at der her menes 1/4-2020.

Af selskabets brev af 25/2 2020 med udbetalingstilbud fremgår det, at "Som aftalt sender vi her en oversigt over, hvad du kan få udbetalt og hvor længe, hvis du vil have din løbende pension og en del af aldersopsparing udbetalt den 1. april 2020. ... Udbetalingsoversigt ... Månedlig udbetaling fra den 1. april 2020 12.452 kroner ... Sådan er du dækket fremover ... Når din pension bliver udbetalt. Årlig udbetaling fra ratepension, længst til 1. april 2030 149.360 kroner". Af svarkortet, som klageren har underskrevet, fremgår det, at "Udbetaling. Jeg accepterer Danica Pensions tilbud om udbetaling af min løbende pension samt deludbetaling fra Aldersopsparingen den 1. april 2020. Den øvrige del af aldersopsparingen udsættes til dit 75 år."

Nævnet finder, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren, og at selskabet på erstatningsretligt grundlag skal erstatte klageren det tab af folkepensionstillæg, som klageren har lidt i 2020 og 2021 som følge af selskabets fejl. Nævnet kan på det foreliggende grundlag ikke statuere, at klageren har lidt andre tab som følge af selskabets fejl.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren søgte personlig rådgivning på et pensionsmøde og aftalte, at ratepensionen skulle udbetales over 19 år, hvilket rådgiveren bekræftede i referatet fra mødet. Det var herefter op til selskabet at sørge for, at aftalen blev effektueret korrekt. Af referatet fremgår det: "Næste skridt - Du skal underskrive Danica udbetalingstilbud når du modtager det."

Nævnet har også lagt vægt på, at brevet indeholder et relativt stort antal oplysninger fordelt over fire sider. Intet sted i brevet er det udtrykkeligt oplyst, at udbetalingsperioden for ratepensionen er 10 år. For at udlede, at selskabet ved en fejl havde sat udbetalingsperioden til 10 år i stedet 19 år, skal klageren i skemaet under punktet "Sådan er du dækket fremover" bemærke, at det var anført "længst til 1. april 2030" ud for "Årlig udbetaling fra ratepension". Ellers skulle klageren bemærke, at de oplyste udbetalingsbeløb ikke kunne stemme overens med oplysning-

Ankenævnet for Forsikring

9.

98693

ger, som hun måtte have fra tidligere om rateopsparingens størrelse. Svarkortet – som klageren skulle underskrive – indeholder ingen oplysninger om udbetalingsperiodens længde.

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 yde erstatning til klageren for det tab, hun har lidt ved, at hun i 2020 og 2021 har fået reduceret sit folkepensionstillæg som følge af for høje pensionsudbetalinger. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen med henblik på at opgøre erstatningens størrelse.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand