

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. maj 2023 blev i sag nr. 99105:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

ERGO Versicherung/Lebensversicherung AG
Postboks 151
0900 København C

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har kapitallivsforsikring. Han har i klageskema af 14/12 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg finder det besynderligt at Ergo løbende uden at oplyse det kan ændre på de forrentninger der ligger til grund for aftalen i police nummer ...11.

Det forekommer mig uantageligt at det er lovligt ikke årligt at oplyse hvorledes pengene faktisk er forrentet i løbet af året, hvor de er anbragt og hvad selskabets forventninger er på dansk når de driver virksomhed i Danmark.

Af den oprindelige aftale fremgår det desuden at man er garanteret en forrentning på 3 % (se markering med gult på næstsidste side). Selskabet oplyser at forrentningen nu er helt nede på 2,5 %.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At der årligt informeres om det konkrete afkast der har været og fremsendes en ny oversigt med de faktiske tal beroende herpå. At der kommunikeres klart og tydeligt omkring forventninger til fremtiden og hvor pengene er anbragt. At den garanterede minimumsforrentning på 3 % overholdes og at alle andre løfter i det originale dokument fra 1998 overholdes."

I brev af 17/1 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"[Klageren] har indgivet klage over, at Ergo Lebensversicherung AG ...

1. ændrer på de forrentninger, der ligger til grund for klagers forsikringsaftale

2. ikke årligt oplyser, hvordan pengene faktisk er forrentet i løbet af året, hvor de er anbragt, og hvad selskabets forventninger er
3. oplyser en garanteret forrentning på 2,5 %, når der af den oprindelige aftale fremgår 3 %.

Selskabet kan bekræfte, at klager den 3.7.1998 underskrev en begæring (Opfordring til Tilbud VPS) om tegning af en kapitallivsforsikring. Klager underskriver 23.7.1998 forsikringsbeviset med ikrafttrædelse 01.08.1998 med en månedlig præmiebetaling på kr. 320 (Bilag 2). Af forsikringsbevisets side 1 fremgår ydelsesoversigt, herunder forsikringssum. Sammen med indgåelsen af forsikringsaftalen er udleveret en beskrivelse af 'Bonusprognoseforudsætninger' (bilag 3). Der er desuden udleveret forsikringsbetingelserne (bilag 4).

Selskabet vil nedenfor forsøge at svare på klagers anbringender.

- Ad 1 Selskabet har ikke ændret på den forrentning, der ligger til grund for forsikringsaftalen. Af bilag 3 (bonusprognoseforudsætninger) fremgår, hvordan forsikringen forrentes.

Hvordan forsikringen forrentes fremgår ligeledes af § 16 i forsikringsbetingelserne (bilag 4). Af forsikringsbetingelsernes § 16, stk. 7 fremgår det, at selskabet forbeholder sig ret til at ændre bestemmelserne for opgørelse af bonus, hvilket dog skal godkendes af en fagkyndig. Det kan oplyses, at selskabet ikke har gjort brug af denne bestemmelse. I givet fald ville selskabet også have informeret sine kunder herom.

- Ad 2 Selskabet følger og overholder naturligvis gældende love og bekendtgørelse for opgørelse af bonus i overensstemmelse med de tyske tilsynsmyndigheder, jf. forsikringsbetingelsernes § 16, stk. 1 sidste punktum (bilag 4).

Det fremgår desuden af bonusprognoseforudsætningerne, at nettoforrentningen af investeringerne og administrationskvoten årligt offentliggøres i selskabets regnskaber, jf. bilag 3, side 1, 8. afsnit.

Selskabet fremsender hvert år ca. halvanden måned før forsikringens hovedforfald nyt forsikringsbevis til kunderne, således også til klager, hvor kunden får tilbud om at indeksregulere sin forsikring med 5 %. Af dette bevis fremgår således den nye garanterede forsikringssum og den forventede bonus ved en præmieforhøjelse med 5 %. Der vedlægges et eksempel herpå som bilag 5. I den forbindelse gøres opmærksom på noten til '+' forventet bonus (jf. bonusprognoseforudsætningerne), bilag 5, side 1: *'De anførte ydelser er ikke garanterede. De er baseret på ERGO's forventninger til fremtiden og gælder kun såfremt de ved tegningen fastsatte bonusandele forbliver uændrede i forsikringens løbetid.'*

Selskabet indberetter desuden hvert år til de danske skattemyndigheder blandt andet forsikringens kapitalværdi, som kan ses i en kundes skattemappe.

- Ad 3 Der ligger en grundlagsrente på 3 % til grund for klagers forsikring, hvilket også fremgår af bilag 3, side 2. Selskabet skal beklage, at selskabets aktuar i svar til klager (bilag 6) angiver, at grundlagsrenten for klager er 2,5 %. Selskabets aktuar beklager fejlen og angiver, at han i sit notat har nævnt opgørelsesrenten i stedet for grundlagsrenten. I omtalte svar beskrives desuden selskabets investeringspolitik, og hvordan forsikringens bonus beregnes, og der var også et link til selskabets regnskaber."

Klageren har den 18/1 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vedr. punkt 1: Det forekommer mig umuligt som almindelig kunde at vurdere om det er sandt eller ej. Så vidt jeg forstår er bonusforventningerne stærkt reducerede i forhold til det oprindeligt aftalte. Håber nævnet kan vurdere om det er korrekt.

Vedr. punkt 2: Af det originale forsikringsbevis fremgår det at selskabet eksempelvis i år 1996 og 1997 opnåede en forrentning på 7,6 % og at prognosen får årene fra 1997 og fremefter var en forrentning på 7,6 %. Da det ikke længere er muligt at få oplyst hvad selskabets forrentning er er det efter min mening heller ikke muligt at vurdere om opgørelsen af bonus er rimelig. Har man ramt den forventede forrentning hvert år siden man aldrig har fået oplyst hvad der blev realiseret? Hvorfor kan man ikke længere oplyse selskabets forrentning og administrationsomkostninger på dansk som det blev gjort i de dokumenter der lå til grund for aftalen? Hvad er forventningerne til fremtiden og hvorfor oplyses de ikke årligt? Jeg citerer fra det originale forsikringsbevis: *'De forventede ydelser inkl. bonus ved forsikringens ophør udgør ikke et bindende tilsagn og kan ikke garanteres. De afhænger af det faktiske forløb af nettoforrentningen af investeringerne og risiko/administrationsomkostningerne.'* Således må man have adgang til disse informationer for at afgøre om forrentningen er korrekt.

Vedr. punkt 3: Ingen yderligere kommentarer."

Selskabet har i brev af 2/2 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Ad 2 Vi har allerede i sit første svar gjort rede for, hvordan selskabet hvert år offentliggør den faktiske forretning og forventningerne til fremtiden. Desuden har selskabet beskrevet, hvordan kunderne hvert år får tilsendt bevis med garanterede ydelser og bonusforventningerne. Desuden har selskabet gjort rede for, hvordan selskabet årligt indberetter værditilvæksten (kapitalindkomst) til Skat.

Selskabet har således ikke yderligere kommentarer."

Hertil har klageren den 23/2 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Vedr. punkt 1 er jeg ikke enig i ERGOS vurdering. Jeg afventer nævnets vurdering.

Vedr. punkt 2 mener jeg fortsat ERGO taler udenom og fastholder min kritik. Også her afventer jeg nævnets vurdering."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af forsikringsbevis af juli 1998 fremgår bl.a.:

FORSIKRINGSBEVIS		
Ydelsesoversigt		
Forsikringsform Kapitalforsikring (Værdivækst Plus Sikkerhed) med bonusberettigelse		
Forsikringstager er		Cpr. nr.
Forsikrede er		Cpr. nr.
Forsikringstidens begyndelse 01.08.1998	Forsikringsens løbetid 40 år	Forsikringsens ophør 01.08.2038
kl. 12.00 (Om forsikringsdækningens begyndelse, se § 2 i de vedlagte alm. livsforsikringsbetingelser (ALI))		
Påbegyndelse af præmiebetaling 01.08.1998	Præmiebetalingens varighed 40 år	Præmiebetalingens ophør 01.08.2038
Præmie kr. 320,00		Betalingsterminer månedlig
Tarif	Dækningsomfang	
53M	Forsikringssum	
		kr. 189.349,00
	Ved død før ophør straks (med denne delydelse formindskes ydelsen ved ophør)	
		kr. 47.338,00
FTU	Tillægssum ved død som følge af ulykke	
		kr. 189.349,00
FEU	Præmiefritagelse ved erhvervsudygtighed før den 01.08.2038	

Efter § 23 i ALI sker der hvert år den 01.08. – første gang den 01.08.1999 – en procentvis forhøjelse af den samlede præmie pr. hovedforfaldsdagen svarende til den procentvise stigning i forbrugerprisindekset i forhold til året før, dog mindst med 5 %. Præmieforhøjelsen medfører en forhøjelse af forsikringssummen til den aftalte ophørstermin på grundlag af en forsikringsmatematisk beregning – uden fornyet helbredsbedømmelse. Forhøjelserne vil fremgå af rettelsesblade til forsikringsbeviset.

Ydelsesbeskrivelse

Forsikringssummen, kr. 189.349,00 betaler Hamburg-Mannheimer, når forsikrede oplever (er i live) den 01.08.2038. Hvis forsikrede dør inden dette tidspunkt, betaler Hamburg-Mannheimer straks en del af forsikringssummen, kr. 47.338,00. I et sådant tilfælde stilles forsikringen præmiefri og Hamburg-Mannheimer udbetaler den 01.08.2038 den resterende del af forsikringssummen, kr. 142.011,00.

Ydelserne forhøjes som regel fra 01.01.1999 ved forsikredes død med slutbonus og fra 31.12.2000 med en supplerende bonusforsikringssum til fast ophørstermin (se § 16 ALI og det vedhæftede bilag om bonus).

Dør forsikrede før 01.08.2038 som følge af ulykke, udbetaler Hamburg-Mannheimer med det samme en tillæggsforsikringssum, kr. 189.349,00.

Så længe forsikrede måtte være erhvervsudygtig, er De fritaget for Deres pligt til at betale præmier. Denne erhvervsudygtighedsstillægsforsikring er bonusberettiget (se § 11 i SEU).

Den månedlige præmie, kr. 320,00, skal betales indtil udgangen af det forsikringsår, hvori forsikrede dør, dog længst indtil 01.08.2038.

...

Skattemæssige Forhold

Præmiebetalinger:

Deres præmiebetalinger kan ikke fratrækkes ved opgørelsen af Deres skattepligtige indkomst.

Værditilvækst:

Den årlige værditilvækst på Deres forsikring beskattes løbende som kapitalindkomst. De vil efter udgangen af hvert kalenderår modtage en opgørelse fra Hamburg-Mannheimer, der viser værdien af Deres forsikring pr. 31. december samt det beløb, som De skal medtage på Deres selvangivelse som kapitalindkomst.

Udbetaling af forsikringssum:

Udbetaling af delforsikringssummen i tilfælde af død og af tillægssummen ved død som følge af ulykke er *ikke* skattepligtig. Der skal derimod betales boafgift, såfremt forsikringssummen tilfalder alle andre end Deres ægtefælle.

Udbetalingen af forsikringssummen til Dem ved ophør er ikke skattepligtig.

...

Bonusprognoseforudsætninger

For at vise Dem, hvordan Deres forsikring vil udvikle sig i fremtiden, og hvilke faktorer der er med til at bestemme forsikringsforløbet, har vi udarbejdet en bonusprognose på baggrund af Forbrugerombudsmandens retningslinjer for afgivelse af bonusprognoser for pensionsopsparing i livsforsikringsselskaber.

I det følgende er prognosens forudsætninger beskrevet.

Vores filial, Hamburg-Mannheimer, filial af Hamburg-Mannheimer Versicherungs-AG, tysk forsikringsselskab, er under finansielt tilsyn af det tyske 'Bundesaufsichtsamt für Versicherungswesen', 'BAV', der svarer til det danske 'Finanstilsynet'.

Vi gør Dem udtrykkeligt opmærksom på, at der i prognosen derfor ikke er anvendt de henstillinger om samfundsforudsætninger med hensyn til rente, inflation og realrenteafgiftsats, som de danske livsforsikringsselskaber har udarbejdet i fællesskab og anmeldt til Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet.

Vi har imidlertid fulgt BAV's reglement om betryggende solvensmargen i livsforsikringsselskaber og de ansvarshavende aktuares regler om dokumentation for bonus.

De samfundsforudsætninger, som vi lægger til grund, er derfor ikke de samme som de danske selskabers. Der pålignes ikke realrenteafgift. Præmierne til Deres forsikring er ikke fradragsberettigede og forsikringens årlige værditilvækst beskattes som kapitalindkomst. Tysk skat skal vi inde-

holde ved en eventuel udbetaling af tilbagekøbsværdien inden for de første 12 år. Men den tyske skat refunderes af de tyske skattemyndigheder efter anmodning.

For bonusprognosen forudsættes en inflationsrate på 2,5 % p.a. for perioden indtil ophør af forsikringen.

Deres forsikring er bonusberettiget. Principperne for opgørelse af bonus og berettigelse er nærmere forklaret i § 16 i livsforsikringsbetingelserne. Bonus bliver større jo højere afkast af den investerede kapital der opnås, jo færre førtidige forsikringsbegivenheder der indtræder, og jo billigere vi kan administrere. Ved beregning af bonus og dermed den forventede merværdi af forsikringen ved ophør forudsættes det, at den nettoforrentning af investeringerne og den administrationsomkostningskvote for Hamburg-Mannheimer Versicherungs-AG, som årligt offentliggøres i årsberetningen, også opnås i fremtiden.

Som en vigtig bonusprognoseforudsætning hører også, hvordan bonus egentlig godskrives Deres forsikring. Livsforsikringen får – jf. livsforsikringsbetingelserne § 16, stk. 4 – tildelt forskellige slags bonus;

- rentebonus (som % af den bonusberettigede tilbagekøbsværdi)
- opsamlingsbonus (som % af værdien af hensættelsen for bonussummen)
- grundbonus (som promille af livsforsikringssummen i oplevelsestilfælde)

Derudover er der i prognosen taget hensyn til en slutbonus, som fastsættes i promille af den garanterede forsikringssum (uden bonussum) i oplevelsestilfælde, og som er indeholdt i de i prognosen anførte tilbagekøbsværdier med en nedsat værdi, smh. § 16, stk. 5 i livsforsikringsbetingelserne.

Er der tegnet en erhvervsudygtighedstillæggsforsikring, tildeles denne løbende en bonus som % af præmien for tillæggsforsikringen (se § 11 i betingelserne for erhvervsudygtighedstillæggsforsikringen). Fra og med det 3. kalenderår, som Deres forsikring har bestået i, vil der ved tillæggsforsikringens ophør blive udbetalt en slutbonus, som fastsættes i % af summen af de indbetalte delpræmier for tillæggsforsikringen. Den bonus, der kommer fra erhvervsudygtighedstillæggsforsikringen, er allerede indeholdt i prognoseberegningen.

Størrelsen af rentebonus og opsamlingsbonus hænger sammen med nettoforrentningen af investeringerne på den måde, at kortfristede udsving i denne nettoforrentning i almindelighed ikke fører til en ændring ved fastsættelsen af rente- og opsamlingsbonus. En flerårig tendens i nettoforrentningen af investeringerne ville derimod føre en ændring i størrelsen af rente- og opsamlingsbonus med sig.

Overskud fra risiko og administration bidrager til grundbonus hhv. bonus ved erhvervsudygtigheds- tillæggsforsikringen. Derfor påvirker en tendens i administrationsomkostningskvoten og i risikoforholdene fastsættelsen af grundbonus.

Slutbonus medfører en udligning for en årlig bonustildeling, der er forsigtig og som tidsmæssigt ligger efter overskuddets opståen. Slutbonus påvirkes derfor af nettoforrentningen af investeringerne og af overskuddet fra risiko og administration.

Rentebonus og opsamlingsbonus:

I vores beregningsgrundlag, der er gældende for Danmark, indgår en garanteret grundlagsrente på 3 % for præmieberegningen og for beregningen af dækningshensættelsen for forsikringen. Ydelserne fra bonus beregner vi også med 3 % i grundlagsrente og efter samme dødelighedsberegning, som anvendes til præmiekalkulationen.

I bonusprognosen er det lagt til grund, at vi – som en slags bonus på grund af merrente – årligt kan tildele 4,7 % rentebonus. Der er også lagt til grund, at vi – som en anden slags bonus på grund af merrente – årligt kan tildele 4,3 % opsamlingsbonus. Rentebonus og opsamlingsbonus og dermed procentsatserne er rettet mod forskellige beløbsstørrelser, og kan derfor ikke blot lægges sammen.

Begge disse %-satser for rentebonus hhv. opsamlingsbonus er fastsat under hensyntagen til en nettoforrentning af investeringerne på 7,6 %, som var den gennemsnitlige nettoforrentning af investeringerne for årene 1994-1996.

	Nettoforrentning af investeringerne	Fakta/Prognose
1994	7,8 %	Fakta
1995	7,4 %	Fakta
1996	7,6 %	Fakta
1997	7,6 %	Prognose
1998 - frem	7,6 %	Prognose

I bonusprognosen forudsættes det således, at der opnås en nettoforrentning af investeringerne på 7,6 % i hele forsikringens løbetid af samme størrelse, og at %-satserne for rentebonus og opsamlingsbonus forbliver uforandrede i hele forsikringens løbetid.

Grundbonus:

Risikopræmien for dødsfald og erhvervsudygtighed udregnes efter de i Tyskland anerkendte regler for forsikringsmatematik og ud fra et konservativt synspunkt. Derfor forventer vi, at beregningen af dødsfalds- og erhvervsudygtighedsrisikoen fører til bonus.

Administrationsomkostningerne er normalt lavere, end vi antager i vores kalkulation. Med vores administrationsomkostningskvote, der i gennemsnit i årene 1994-1996 var 4,0 % af de bogførte bruttopræmier, opnås også bonus.

	Omkostninger til administration i % af bogførte bruttopræmier	Fakta/Prognose
1994	4,0 %	Fakta
1995	4,0 %	Fakta
1996	4,1 %	Fakta
1997	4,0 %	Prognose
1998 - frem	4,0 %	Prognose

Vi har således i prognosen forudsat, at risikoforholdene forbliver uforandrede i hele forsikringens løbetid, at vi kan opnå en administrationsomkostningskvote på 4,0 % af de bogførte bruttopræmier i hele forsikringens løbetid af samme størrelse, og at vi hvert år kan fastsætte grundbonus

med 0,03 promille og bonus for erhvervsudygtighedstillægsforsikringen med 15 % af delpræmien for denne tillægsforsikring i hele forsikringens løbetid af samme størrelse.

Grundbonus afhænger derudover af den aftalte løbetid for forsikringen og beregnes på følgende måde:

$0,03 \times \text{aftalt løbetid for forsikringen i antal år} \times \text{forsikringssummen i promille}$. (Forsikringens samlede løbetid i antal år er dog her højest 35 år, uanset om der for Deres forsikring er aftalt en længere løbetid.)

Slutbonus:

Slutbonus for livsforsikringen er fastsat til 7,2625 promille af forsikringssummen for hvert udløbet år i forsikringens løbetid, således at den ved ophøret af forsikringens løbetid beregnes på følgende måde:

$7,2625 \times \text{aftalt løbetid for forsikringen i antal år} \times \text{forsikringssummen i promille}$

Slutbonus for erhvervsudygtighedstillægsforsikringen er fastsat til 15 % af den betalte delpræmie for tillægsforsikringen.

For slutbonus har vi tillige – både for livs- og for erhvervsudygtighedstillægsforsikringen – forudsat i prognosen, at vi kan fastsætte den i hele forsikringens løbetid i uforandret størrelse.

De forventede ydelser inkl. bonus ved forsikringens ophør udgør ikke et bindende tilsagn, og kan ikke garanteres. De afhænger af det faktiske forløb af nettoforrentningen af investeringerne og risiko/administrationsomkostningerne.

Afvielser mellem den oprindelige prognose og de faktiske tal/beløb vil kunne forklares ud fra forskelle mellem de nævnte forudsætninger og det faktiske forløb.

Vi forudsætter også i prognosen, at præmierne indbetales rettidigt, og at præmierne skal og er betalt fuldt ud helt frem til ophørsdatoen. Det er også forudsat, at størrelsen af præmien forbliver uforandret, altså at der ikke sker indeksregulering af præmien. Er der for forsikringen aftalt en indeksregulering, er det naturligvis det aftalte, der i praksis gennemføres.

Det er en forudsætning, at gældende lovgivning såvel dansk som tysk fastholdes.

Det forudsættes, at bonus godskrives pr. årets udgang, og at de gældende regler (livsforsikringsbetingelserne § 16) for, hvordan bonus opgøres og tildeles ikke ændres – efter livsforsikringsbetingelserne (§ 22) kan det alene ske med tiltrædelse af en uafhængig fagkyndig – idet en mindre ændring også vil kunne påvirke bonusprognosen."

Selskabet har i brev af 17/6 2019 til klageren bl.a. anført:

"Dit forsikringsbevis nr. ...11 - indeksregulering

Den 1. august er den dag, hvor du i lighed med tidligere år kan regulere din præmieindbetaling med 5 % (indeksregulering).

Ankenævnet for Forsikring

9.

99105

Hvad betyder indeksregulering for dig? Du bevarer købekraften af din opsparing og forsikringsdækningerne forøges, uden at du skal afgive nye helbredsoplysninger.

Vi vedlægger rettelsesblad i forbindelse med indeksreguleringen. Heraf fremgår blandt andet de forhøjede forsikringsdækninger og den forventede udløbssum inkl. bonus. Næste år udgør din præmie således 6.273,00.

Hvis du ønsker indeksreguleringen, behøver du ikke at foretage dig yderligere. Har vi ikke hørt fra dig inden den 7. juli 2019, vil reguleringen automatisk gælde et år frem.

Som en del af ERGOs fleksibilitet bestemmer du selv om du ønsker indeksreguleringen. Ønsker du ikke indeksreguleringen, beder vi dig snarest muligt og inden ovennævnte dato meddele os dette skriftligt.

...

Rettelsesblad pr. 1. august 2019

INDEKSREGULERING

Forsikringstype

Kapitalforsikring (Værdivækst Plus Sikkerhed) med bonusberettigelse

Forsikringstager

Forsikrede

Cpr.nr.

Cpr.nr.

Forsikringstidens begyndelse

1. august 1998 - Kl. 12:00

Forsikringens løbetid

39 år

Forsikringens udløb

1. august 2038

Første præmiebetaling

1. august 1998

Præmiebetalingsperiode

39 år

Præmiebetalingens ophør

1. august 2038

Præmie pr. 1. august 2019

Kr. 6.273,00

Betalingsterminer

Årlig

Dækningsomfang

Ved udløb

Garanteret forsikringssum

Kr.

270.928,00

+ forventet bonus (jf. bonusprognoseforudsætninger)*

Kr.

153.393,31

Ydelse ved forsikringens udløb inkl. bonus*

Kr.

424.321,31

Ydelse ved forsikringens udløb inkl. bonus* i nutidskroner

Kr.

196.014,48

Ved død

Forsikringssum ved død før udløb - straksydelse

Kr.

67.732,00

(Udbetales denne ydelse reduceres ydelsen ved forsikringens udløb med et tilsvarende beløb)

Ved død før udløb bliver forsikringen præmiefri i den resterende løbetid.

Tillægssum ved død som følge af ulykkestilfælde

Kr.

270.928,00

Præmiefritagelse

Ved tab af forsikredes erhvervsevne før den 1. august 2038 ydes præmiefritagelse

Indeksregulering I ovenstående forsikringsydelser er der ikke indregnet evt. kommende valgfrie indeksreguleringer, som vil fremgå af senere rettelsesblade.

De tabelværdier, som fremgår af det oprindelige forsikringsbevis, ændrer sig i forbindelse med reguleringen. De nye værdier står i de efterfølgende tabeller

Uddybende oplysninger og forklaringer findes i det oprindelige forsikringsbevis og forsikringsbetingelserne.

*) De anførte ydelser fra bonus er ikke garanterede. De er baseret på Hamburg-Mannheimers forventninger til fremtiden og gælder kun såfremt de ved tegningen fastsatte bonusandele forbliver uændrede i forsikringens løbetid.

Klageren har i mail af 2/8 2022 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg ser med stigende bekymring på den forrentning jeg opnår hos jer – særligt med den nuværende inflation.

Lige et par spørgsmål:

- Er det fortsat vedhæftede der er gældende eller vil I sende en opdateret version?
- Hvad er bonusforventningen i %? (Jeg undrer mig over at den forventede udbetaling tilsyneladende stadig er 424.321 kr. efter at jeg tilvalgte indeksering i 2019 således at der nu årligt betales 6.273 kr. (I mailen nedenfor fra jer nævnes det at forventet udbetaling er stort set det samme nemlig DKK 423.163 – ved en indbetaling på DKK. 5.974)

I har vel ikke sænket forrentningen yderligere under de 3 %? Det er overraskende at I ikke formår at forrente bedre, selv MSCI World indekset har haft en gennemsnitlig forrentning på over 10 % de sidste 10 år. Om det så er den tyske Dax så har den leveret over 7 % i gennemsnit de sidste 30 år. Hvordan kan man opnå så dårlig forrentning for sine langsigtete kunder?

Det er utilfredsstillende at I ikke er mere konkrete om jeres forventninger til forrentning. I oplyser absolut intet om hvordan de forventninger fremkommer, hvordan pengene er investeret og I ændrer forrentningen uden at informere overhovedet. I opnår langt langt lavere forrentning end det mest almindelige globale passive indeks. Kan det virkelig være lovligt?"

I mail af 9/8 2022 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Det er fortsat det vedhæftede rettelsesblad fra år 2019 der er gældende. Dette skyldes at præmien siden år 2019 har været uændret og forsikringen i samme periode desværre kun er forrentet med den aftalte grundlagsrente på 2,5 %. Det at der er en grundlagsrente på 2,5 % betyder, at din forsikring altid bliver forrentet med 2,5 % også i år, hvor investeringerne (på verdensplan) er negative. Når udløbsydelsen i dag stadig er den samme som i 2019, skyldes det, at et rettelsesblad visser udløbsydelsen ved uændret præmie og bonustilskrivning til resten af forsikringens løbetid.

Et andet forhold, der skal tages med i betragtning, er, at forsikringens værdi (dvs. garanteret udløbssum) ikke stiger proportionalt med indbetalt præmie, da præmien også går til betaling af forsikringsdækning og administrationsomkostninger."

Hertil har klageren i mail af 11/8 2022 til selskabet bl.a. bemærket:

"Desværre skriver du jo overhovedet intet om hvordan pengene er anbragt? Er de 2,5 % i det mindste så garanterede som minimumsrente?"

Har man som kunde overhovedet ikke adgang til nogen form for opdatering eller information om hvordan I anbringer pengene, hvilke resultater I opnår på forrentningen årligt og hvad jeres forventninger er?

Det er godt nok meget sparsommelige informationer i forhold til hvad andre kapitalforvaltere giver af informationer."

Af mail af 12/8 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Investeringer mv. er noget som ERGO Tyskland administrerer og vi får i DK desværre heller ingen oplysninger omkring dette. Derfor er det sparsommeligt med de oplysninger som jeg kan give dig. Jeg kan bekræfte, at de 2,5 % er minimumsrenten."

Klageren har i mail af 14/11 2022 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg mener denne praksis hvor I fuldstændig undlader at informere om hvordan investeringen er foretaget, hvad afkastet har været og hvad jeres forventninger er må være i strid med loven."

Af brev af 29/11 2022 fra selskabets klageansvarlige til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din mail af 14.11.2022, hvor du klager over forretningen på din forsikring. Du ønsker samtidig mere detaljerede oplysninger, herunder om hvordan vi investerer de penge, som kunderne betaler i præmie.

Vi svarer naturligvis gerne på dine henvendelse. I første omgang vil vi mere detaljeret forklare, hvordan ydelsen på en livsforsikring er sammensat, og hvilken rolle bonus spiller i den forbindelse.

En livsforsikring kan ikke sammenlignes med en opsparingskonto, som bankerne typisk tilbyder. På en opsparingskonto beregnes saldoen på kontoen nemlig af de indbetalte beløb og tilskrevne renter. Men på en livsforsikring går hele det indbetalte præmiebeløb ikke til de garanterede ydelser. Dette skyldes, at præmien på en livsforsikring bruges til:

- risikodækning
- omkostninger
- opsparing

Andelen til risikodækning skal vi bruge, så vi i tilfælde af kundens død kan udbetale den aftalte ydelse. Denne ydelse kan i starten af forsikringens løbetid udgøre betydelig mere end de indbetalte præmier. Det samme gælder for de andre risici, der er dækning for. For eksempel præmiefritagelse ved erhvervsudygtighed og ekstra ydelse ved død som følge af ulykke. Vi har også brugt noget af præmierne til at afdække disse risici.

Andelen til omkostninger bruger vi til dækning af erhvervelsesomkostningerne, som påløber i begyndelsen af forsikringens løbetid. Disse omkostninger modregnes i de første indbetalte præmier. Desuden er der de årlige administrationsomkostninger.

Andelen til opsparing lægges til præmiereserven, som vi forrenter med grundlagsrenten (garanteret rente). For din forsikring er grundlagsrenten 2,5 %. Den aftalte grundlagsrente er uændret igennem hele forsikringens løbetid og danner grundlaget for beregningen af den garanterede forsikringssum. Præmiereserven forøges indtil forsikringens udløb, og indtil den når op på størrelsen af den garanterede forsikringssum. Den garanterede forsikringssum dannes således ved, at præmierne indbetales som aftalt, og den garanterede forsikringssum er allerede forrentet med grundlagsrenten.

Hvis vores indtægter er højere end grundlagsrenten, tilskrives den enkelte forsikring en andel af disse indtægter. Tilskrivningen sker hvert år i forbindelse med tilskrivning af bonus.

Indtægterne får vi først og fremmest fra vores investeringer, som er påvirket af renteutviklingen, da vi fortrinsvis investerer i rentebærende papirer med lav risiko. På ERGO-koncernens hjemmeside kan du se vores seneste årsrapport, som blandt andet indeholder informationer om sammensætningen af vores investeringer. Det fremgår på side 15 og 57/58. Årsrapport finder du via dette link – tryk på 'Gesellschaft in Deutschland' og dernæst på 'ERGO Lebensversicherung AG 2021 (PDF)'.

I begyndelsen af dette årtusinde kunne man opnå en forrentning på 5 % p.a. på fastforrentede værdipapirer. Siden da er renterne faldet betydeligt. Tendensen med faldende renter tog yderligere fart fra 2011. Allerede fra midten af 2016 var forretningen på 10-årige tyske statsobligationer negativ. Ganske vist rettede markedernes sig for en kort stund, men i kølvandet på coronapandemien nåede forrentningen en ny bølgedal – med betydelig negativ forrentning. Hvad angår de begyndende rentestigningerne, vi nu ser, må vi afvente, om udviklingen fortsætter, og hvordan det kan aflæses i vores virksomheds indtægter.

Aktiemarkederne har ganske vist udviklet sig positivt inden for de seneste år. Men ligesom næsten resten af markedet har vi kun en ringe andel af aktier. Dette skyldes, at investeringer i aktier kan svinge meget. De skal derfor afdækkes af egne midler.

På grund af denne udvikling har vi været nødsaget til at tilpasse bonus efter det lavere renteniveau på kapitalmarkedet. Dette har vi gjort trinvist og i takt med, at det stod klart, at renterne ikke ville stige cyklisk igen.

Den trinvis reduktion af bonussatserne kommer også til udtryk i prognoserne for udviklingen af livsforsikringens ydelser. Vi beregner som udgangspunkt prognosen med den aktuelle bonussats, som direktionen fastsætter for det kommende år. Og vi skelner i vores kommunikation mellem garanterede beløb – for eksempel med den allerede tilskrevne bonus fra tidligere år – og forventede beløb. Dette er almindeligt i branchen. På den måde gør vi altid udtrykkeligt opmærksom på, at prognoserne og den samlede udløbsydelse er uforbindende. Og at slutbonus slet ikke eller kun delvis kommer til udbetaling.

Af de nævnte grunde kan vi ikke opnå en højere udløbsydelse end den, der er stillet i udsigt i den senest gældende prognose. Hvis renten på kapitalmarkederne imidlertid stiger markant, vil dette også kunne ses i tilskrivningen af bonus på din livsforsikring."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"§ 16. Hvordan deltager forsikringen i bonus?

Opgørelse af bonus

(1) Deres forsikringsdækning skal på ethvert tidspunkt i forsikringens løbetid være sikret. Til det formål foretager Hamburg-Mannheimer hensættelser. De midler, der skal bruges til hensættelsernes, investeres og giver kapitalafkast. Forsikringsydelse betales via afkastet af de investerede midler og af præmierne, der også dækker omkostningerne til aftaleindgåelser og administration.

Jo større afkast af kapitalen, jo færre førtidige forsikringsbegivenheder og jo lavere administrationsomkostninger, desto højere bliver den bonus, som bl.a. Deres forsikring er berettiget til.

Hamburg-Mannheimer er en filial af et tysk livsforsikringsselskab og bonus opgøres derfor efter de i Tyskland gældende love og bekendtgørelser, som det tyske forsikringstilsyn udsteder.

(2) Bonusfordelingen foretages efter principper, som stemmer overens med disse love og bekendtgørelser, hvis overholdelse det tyske forsikringstilsyn overvåger.

Forsikringer af samme slags inddeles i bestandsgrupper og der dannes bonusfordelingsgrupper – delvis efter snævrere principper om ensartethed. I de tyske love m.v. er det bl.a. foreskrevet, at en vis mindsteandel af kapitalafkast skal komme vore kunder til gode – som bonus.

Den opgjorte bonus henføres til de enkelte bestandsgrupper og overføres enten direkte til forsikringerne eller lægges til side i bonusudjævningshensættelsen. Hamburg-Mannheimer kan som regel kun tage fra denne hensættelse for direkte at tildele bonus til de enkelte forsikringer. Med samtykke fra det tyske forsikringstilsyn kan Hamburg-Mannheimer dog trække på bonusudjævningshensættelsen i en nødsituation, fx underskudsdekning, ligesom Hamburg-Mannheimer kan gå under den nævnte mindsteandel ved et særligt ugunstigt forløb af de forsikrede risici.

(3) Deres forsikring hører til bonusfordelingsgruppen, 'Kapital 96 DK'. Hver eneste forsikring inden for denne bonusfordelingsgruppe vil Hamburg-Mannheimer godskrive andele af bonusoverskuddet til bestandsgruppen, 'Kapitalforsikring'. Størrelsen af andelen af bonusoverskuddet vil årligt blive fastsat af hovedselskabets tyske direktion efter den ansvarshavende aktuars forslag. Bonusandelene tages fra årets overskud og/eller fra bonusudjævningshensættelsen. I enkelte forsikringsår kan en tildeling af bonusandele dog bortfalde, hvis saglige kriterier gør det nødvendigt.

Ret til bonus for Deres forsikring

(4) Så snart det i forsikringsbeviset nævnte tidspunkt er nået, se afsnittet 'Ydelsesbeskrivelse', vil Hamburg-Mannheimer pr. udgangen af hvert kalenderår godskrive Deres forsikring følgende bonusandele:

- en grundbonus i forhold til forsikringssummen,
- en rentebonus i forhold til den bonusberettigede tilbagekøbsværdi, som forsikringen har på årsdagen for forsikringens begyndelse (hovedforfaldsdagen) i det pågældende kalenderår. For-

rest i forsikringsbeviset er denne tilbagekøbsværdi vist, idet der i denne sammenhæng dog ikke tages hensyn til præmier for tillæggsforsikringer og præmietillæg (fx risikotillæg), der kan være indregnet heri,

- en opsamlingsbonus i forhold til værdien af hensættelsen for bonussummen, der udregnes efter de i Tyskland anerkendte regler for forsikringsmatematik.

Disse bonusandele bruges til at danne den bonusforsikringssum, der er en supplerende præmiefri forsikringssum til fast ophørstermin. Bonussummen beregnes på samme grundlag for rente og dødelighed, som ligger til grund for præmiekalkulationen.

(5) Hamburg-Mannheimer udbetaler også en slutbonus:

- ved forsikredes død, hvis det kalenderår, hvori tidspunktet for forsikringens begyndelse ligger, er udløbet forinden,
- ved tilbagekøb efter 1/3 af forsikringens løbetid – eller 10 års løbetid, hvis forsikringen er indgået for en længere periode end 30 år,
- ved forsikringens ophør.

Denne slutbonusandel beregnes ved forsikredes død og ved forsikringens ophør i forhold til den forsikringssum, som er til udbetaling. Ved tilbagekøb indgår slutbonusandelen efter de i Tyskland anerkendte regler for forsikringsmatematik i forsikringens værdi.

(6) De bonusandele, der er omtalt i stk. 4 og stk. 5, beregnes ved, at den pågældende forsikringssum, bonusberettigede tilbagekøbsværdi eller værdi af hensættelsen for bonussummen, ganges med procent/promillesatsen for den pågældende bonusandel. Procent/promillesatserne for bonusandelene for Deres bonusfordelingsgruppe (se stk. 3) offentliggøres i øvrigt hvert år i årsberetningen.

I forsikringens løbetid vil De i overensstemmelse med den til enhver tid gældende (danske) informationsbekendtgørelse blive informeret om forsikringsdækningen, der øges som følge af bonusberettigelsen, og om tilbagekøbsværdierne for hvert forsikringsår.

Hos Hamburg-Mannheimer kan De få yderligere informationer om udviklingen i de enkelte parametre.

Forhold om ændringer

(7) Hamburg-Mannheimer forbeholder sig at ændre disse bestemmelser også for bestående forsikringer, dog med tiltrædelse af en uafhængig fagkyndig (se § 22).

...

§ 20. Hvilken lov finder anvendelse på Deres forsikring?

(1) For Deres forsikring gælder – med forbehold af stk. 2 – dansk ret. Især gælder – såfremt ikke andet udtrykkeligt er fastsat i disse betingelser – bestemmelserne i forsikringsaftaleloven.

(2) Hamburg-Mannheimer gør udtrykkeligt opmærksom på, at Hamburg-Mannheimer som dansk filial af det tyske forsikringsselskab, Hamburg-Mannheimer Versicherungs-AG, er underkastet tilsyn af det tyske forsikringstilsyn. ..."

Nævnet udtaler:

Klageren tegnede i 1998 en livsforsikring/kapitalforsikring med aftalt ophør den 1/8 2038. Forsikringen giver ret til udbetaling af en garanteret forsikringssum på ophørstidspunktet med mulighed for forhøjelse med bonus. Forsikringen omfatter en udbetaling ved død, præmiefritagelse ved erhvervsevnetab og en ulykkesforsikring. I 1998 udgjorde præmien 320 kr. om måneden. Præmien indeksreguleres som udgangspunkt med mindst 5 % om året. Klageren har løbende mulighed for at fravælge indeksreguleringen.

Klageren har anført, at selskabet uden at informere ham har ændret på de forretninger og bonusforventninger, der ligger til grund for forsikringsaftalen. Han har anført, at selskabet bør være forpligtet til på dansk at oplyse, hvordan pengene er forrentet i løbet af året, hvor de er anbragt, og hvad selskabets fremtidsforventninger er. Han har anført, at det fremgår af aftalen, at man er garanteret en forrentning på 3 %, men at selskabet har oplyst, at forrentningen nu er nede på 2,5 %.

Selskabet har anført, at selskabet ikke har ændret på reglerne for forrentningen af forsikringen, og at selskabet overholder love og bekendtgørelser for opgørelse af bonus i overensstemmelse med de tyske tilsynsmyndigheder. Nettoforrentningen og administrationskvoten offentliggøres hvert år i selskabets regnskaber. Hvert år udsendes et forsikringsbevis til kunderne, hvor der oplyses om den garanterede forsikringssum og den forventede bonus efter indeksforhøjelse af præmien. Hvert år indberettes forsikringens kapitalværdi til de danske skattemyndigheder, hvilket kan ses i klagerens skattemappe. Selskabet har anført, at forsikringens garanterede grundlagsrente er 3 %, uanset at selskabets aktuar i svar til klageren har angivet, at grundlagsrenten er 2,5 %. Aktuaren har i svaret fejlagtigt oplyst opgørelsesrenten i stedet for grundlagsrenten.

Af bonusforudsætningerne – som var vedlagt forsikringsbeviset af juli 1998 – fremgår det, at der i beregningen af forsikringssummen ved ophør indgår en garanteret grundlagsrente på 3 %. Forsikringen giver ret til bonus, og ydelser fra bonus beregnes også med 3 % i grundlagsrente. Det oplyses, at de forventede ydelser inklusive bonus ikke udgør et bindende tilsagn og ikke kan

garanteres. Bonus afhænger af det faktiske forløb af nettoforrentningen af investeringerne og risiko- og administrationsomkostningerne. Ved beregning af bonus forudsættes det, at den nettoforrentning af investeringerne og den administrationsomkostningskvote, som årligt offentliggøres i selskabets årsberetning, også opnås i fremtiden. Det fremgår, at nettoforrentningen af investeringerne i perioden 1994-1996 var 7,4-7,8 % årligt, og at det i bonusprognosen forudsættes, at der opnås en nettoforrentning på 7,6 % årligt i hele forsikringens løbetid.

Af § 16 i forsikringsbetingelserne fremgår det, at bonus opgøres efter de i Tyskland gældende love og bekendtgørelser, hvis overholdelse det tyske forsikringstilsyn overvåger. Størrelsen af andelene af bonusoverskuddet vil årligt blive fastsat af hovedselskabets direktion efter den ansvarshavendes aktuars forslag. Procent-/promillesatserne for bonusandelene for den enkelte bonusfordelingsgruppe offentliggøres hvert år i årsberetningen, og der kan fås yderligere information om udviklingen i de enkelte parametre hos selskabet. Kunden vil løbende blive informeret i overensstemmelse med den danske informationsbekendtgørelse om forsikringsdækningen, der øges som følge af bonus, og om tilbagekøbsværdien for hvert forsikringsår.

Af brev af 29/11 2022 fra selskabets klageansvarlige fremgår det, at selskabet fortrinsvis investerer i rentebærende papirer med lav risiko og kun har en ringe andel af aktier. På grund af renteudviklingen har selskabet været nødt til at tilpasse bonus efter et lavere renteniveau på kapitalmarkedet. Det kommer også til udtryk i bonusprognosen, idet prognoserne som udgangspunkt beregnes med den aktuelle bonussats, som direktionen fastsætter for det kommende år. Klageren kan se seneste årsrapport på selskabets hjemmeside, og årsrapporten indeholder blandt andet information om sammensætningen af selskabets investeringer.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets håndtering af klagerens ret til bonus og forrentning samt selskabets information herom.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af bonusprognoseforudsætningerne, at der i beregningsgrundlaget for klagerens forsikring indgår en garanteret grundlagsrente på 3 %. Ydelserne fra bonus beregnes også med en grundlagsrente på 3 %. Selskabet har over for næv-

Ankenævnet for Forsikring

17.

99105

net bekræftet, at forsikringen fortsat beregnes med en garanteret grundlagsrente på 3 %, og at der ikke er ændret på reglerne for bonustilskrivning, idet de konkrete bonustilskrivninger og bonusprognoser dog løbende er blevet nedsat som følge af den generelle renteutvikling på de finansielle markeder siden oprettelsen af klagerens forsikring.

Nævnet har under sin sagsgennemgang ikke konstateret forhold, som gør det antageligt, at klagerens garanterede ydelser ikke er blevet korrekt beregnet med en grundlagsrente på 3 %. Nævnet bemærker, at det tyske forsikringstilsyn er tilsynsmyndighed for så vidt angår, om selskabets bonustilskrivninger og bonusprognoser er foretaget i overensstemmelse med de tyske regler herom.

Nævnet må lægges til grund, at klageren årligt har fået tilsendt en oversigt fra selskabet, hvor klageren har kunnet se den garanterede forsikringssum og prognosen for bonus ved udløb, kapital- og tilbagekøbsværdier og forsikringssummer ved omskrivning til fripolice. Det må videre lægges til grund, at klageren på selskabets hjemmeside løbende har adgang til selskabets årsrapporter og regnskab, hvor der blandt andet kan findes oplysninger om investeringssammensætninger og afkast samt procent-/promillesatser for bonusandelene for den enkelte bonusfordelingsgruppe. Nævnet har herefter ikke grundlag for at statuere, at selskabet har givet klageren mangelfuld information.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen