

Finansklagenemnda Person

Avgjørelse FinKN 2025-1042

23.10.2025

DNB Livsforsikring AS (Pensjon, Personal)

Livsforsikring/uføredkninger/pensjon

Fripolise – uttak av alderspensjon – avtalens varighet – elektronisk kommunikasjon – daværende fal. § 20-3.

Forsikrede inngikk avtale om pensjons- og livrenteforsikring i 1985. Avtalen ble senere overtatt av foretaket. Avtalen ble omgjort til fripolise i 1991. Fra 2002 fikk forsikrede oversendt forenklet oversikt over pensjonsforsikringsavtalen. I 2020 sendte foretaket brev til forsikrede om alternativer for utbetaling under avtalen. Forsikrede svarte ikke, og foretaket opplyste at utbetalingene ville begynne i 2022. Forsikrede oppga da kontonummeret sitt. Forsikrede ønsket senere å gjøre endringer i avtalen, og mente bl.a. at foretaket burde ha sendt informasjonen elektronisk. Foretaket avslo endring under henvisning til at det ikke forelå noe hjemmel for dette. Saken reiste spørsmål om forsikrede kunne endre utbetalingene under avtalen etter at utbetalingene var igangsatt. Nemnda viste til at det ikke er hjemmel i regelverket til å endre en avtale som allerede har startet utbetaling. Forsikrede hadde videre mottatt tilstrekkelig informasjon pr. brevpost om muligheten til å endre utbetalingstidspunktet før utbetaling ble igangsatt. Ettersom forsikrede ikke hadde samtykket til elektronisk kommunikasjon, var ordinær brevpost alternativet. Nemnda påpekte videre at når forsikrede hadde oppgitt kontonummer, fant den det klart at forsikrede bekreftet avtalen og at utbetalingen skulle igangsettes. Nemnda ga foretaket medhold.

Saksfremstilling

Forsikrede inngikk avtale om «pensjons- og livrenteforsikring» 27.1.85.

Avtalen innebar årlig innskudd på kr 10 000 frem til fylte 67 år, og skulle sikre forsikrede en årlig utbetaling av pensjon på kr 54 054 fra fylte 67 år frem til 82 år.

Forsikrede fikk forsikringspolise utstedt 28.2.85, der det fremkommer at årlig pensjon skulle utbetales fra 11.5.22 til 11.5.37, samt at «alderspensjon garanteres utbetalt i minst 10 år (garantitiden) fra 11.5.22 eller fra forsikredes tidligere død. Det sto videre at prisen (premie) skulle betales årlig med kr 10 000, frem til 1.12.20.

Forsikringsbeviset (polisen) ble sendt til forsikrede i brev av 11.3.85, sammen med forsikringsvilkårene.

I brev fra foretaket til forsikrede av 4.7.91 vedrørende «egen pensjonsforsikring etter skatteloven», fremgikk at ettersom forsikrede ikke hadde betalt for forsikringen siden 1.12.89 ble forsikringssummen omgjort til en fripolise. Det ble videre informert om muligheten til å gjenoppta forsikringen ved å fortsette innbetalingen.

I dokumentasjon fra 2002-2024 fremgår at forsikrede fikk tilsendt «forenklet oversikt for pensjonsforsikringsavtale», med oversikt over «Sikret årlig utbetaling med garanti fra 11/05-2022 til 11/05-2037», samt «Kontoutskrift pensjonsforsikringsavtale». Flere av kontoutskriftene

inneholder informasjon om muligheten til å bli «nettkunde», f.eks. kontoutskrift fra 2009 og 2010, eller muligheten til å logge inn og sende en skriftlig henvendelse via postkassen i nettbanken, eksempelvis i kontoutskrift fra 2020 og 2021. Fra mai 2012 ble kontoutskrift sendt til forsikrede av innklaget foretak. For kontoutskrifter for perioden fra 2018 og fremover inneholdt brevene også informasjon om at «avtalen kan ikke avsluttes for å få utbetalt saldo», samt at «du kan velge å starte utbetaling fra 64 år».

Forsikrede kontaktet foretaket per telefon 26.5.20. I notat fra samtalen sto det:

Kunde [...] Samtalen gjelder utstedelser kontoutskrift. Samtalenotat nf-spm til kontoutskrift. Lurer på hva garantitid, kursreserve og tilleggsavsetninger er, og lurer på hva som skjer dersom hun utsetter utbet. Ønsker prognose.

Det ble samtidig notert at forsikrede ønsket «å få tilsendt en prognose på alt. utbet fra 65 og opp til 75».

Foretaket sendte brev til forsikrede 12.6.20:

Beregning – endring av pensjon

Du har kontaktet oss med ønske om å få beregnet utbetaling ved ulike utbetalingstidspunkt, og vi har beregnet følgende:

Videre fremgikk alternative utbetalinger fra henholdsvis 1.6.20, fra fylte 66 år, fra fylte 70 år, og fra fylte 75 år, alle med 15 års utbetalingstid.

Til slutt ble det gitt informasjon om garantitid og skatt, og at:

Dersom du ønsker å endre avtalen, må du fylle ut og sende svarskjemaet til oss innen 26. juni 2020.

Er det noe du lurer på?

Vi hjelper gjerne. Ta kontakt med en kundesrådgiver på telefon 915 04800. Åpent 8-18 alle hverdager.

Vedlagt brevet var «svarskjema – endring av pensjon». Etter det opplyste ble ikke brevet besvart, og det ble derfor ikke registrert noe annet ønsket utbetalingstidspunkt.

Forsikrede fikk tilsendt brev fra foretaket 21.1.22 med informasjon om at utbetalingen ville starte fra mai 2022, størrelsen på ytelsen og at denne ville vare i 10 år. Videre var vedlagt en svarslipp der forsikrede ble bedt om å oppgi kontonummer. Det fremgikk også informasjon om at forsikrede kunne logge seg inn med BankID for å få oversikt over sine avtaler og mulighet til å bli nettkunde.

Svarslipp med opplysninger om kontonummer ble signert av forsikrede 7.2.22.

Forsikrede kontaktet foretaket på telefon 19.5.23. I notat fra samtalen sto det:

Kunde [...] samtalen gjelder Alder [...] Diverse: Samtalenotat: nrt ktrspm adr svar [...] Kunden er frustrert over at vi har startet utbetaling av IPA. Info brev som gikk tidlig i 2022 og at hun i etterkant av dette har registrert kontonummer for utbetaling. Ønsker å stanse utbetaling og utsette. Info ikke mulig når allerede startet utbetaling.

Forsikrede kontaktet foretaket på epost 16.5.25 med spørsmål om utbetalingsalternativer og om man kunne gjøre endringer i utbetalingen. Foretaket svarte i brev av 23.5.25 at det ikke var mulig å endre utbetalingstiden på en individuell pensjonsavtale etter skatteloven etter at pensjonsforsikringen hadde startet utbetaling og viste til at foretaket tidligere hadde gitt henne alternativer for start av utbetaling.

Forsikrede har i det vesentlige anført at hun har rett til å endre utbetalingen, gjøre et omvalg, og ønsker muligheten til dette. Forsikrede har ikke vært så opptatt av utbetalinger før hun ble pensjonist og har derfor sett at hun ved andre avtaler har fått andre muligheter. Hun kan ikke huske å ha kontaktet foretaket i 2020, men foretaket burde uansett ha tatt fulgt opp brevet det

sendte, når det ikke fikk noe svar.

Forsikrede kan videre ikke erindre å ha mottatt noe post fra foretaket, og brevene burde ha blitt sendt elektronisk slik at det var sikkert at brevene kom frem.

Foretaket har i det vesentlige anført at man ikke kan endre utbetalingstidspunktet av alderspensjon etter den er igangsatt, ettersom det ikke er hjemmel for dette verken i forsikringsavtalen eller skatteforskriften.

Pensjonsforsikringsavtaler etter skatteloven følger bestemmelsene i skatteforskriften § 6-47 (FOR-1999- 11-19-1158), del B. Hovedregelen for alderspensjon er at «*ytelser tilstås fra avtalt pensjonsalder, og som opphører når rettighetshaver når avtalt opphørsalder eller dør*», jf. forskriftens § 6-47-31 (1). Pensjonsalder er 64 år med mindre høyere alder er avtalt, og ytelsesperioden skal være minst ti år fra avtalt pensjonsalder, jf. § 6-47-31 (2) og (4).

Det fremgår av forsikringsavtalen mellom foretaket og forsikrede at utbetalingstiden er 15 år, og starter ved fylte 67 år. Forsikrede har senere fått informasjon om utbetalingstiden i årlige tilsendte kontoutskrifter.

All kommunikasjon har foregått pr post ettersom forsikrede ikke har samtykket til elektronisk kommunikasjon.

Finansklagenemnda Persons begrunnelse

Spørsmålet er om forsikrede kan endre utbetalingen under avtalen etter at utbetaling er igangsatt.

Forsikrede har anført at foretaket burde ha sendt henne alle brevene elektronisk, slik at det var sikkert at brevene kom frem.

Bruk av elektronisk kommunikasjon krever samtykke, jf. daværende fal. § 20-3 som gjaldt på det aktuelle tidspunktet. Uten samtykke til elektronisk kommunikasjon anses brev som normal og sikker måte å sende kommunikasjon på.

Ettersom forsikrede etter det opplyste ikke har samtykket til elektronisk kommunikasjon er kommunikasjonen sendt via ordinær brevpost, som altså er det som anses som alternativet når forsikrede ikke har samtykket til elektronisk kommunikasjon.

Aktuelle pensjonsforsikring er en individuell opprettet avtale om pensjonssparing, og i utgangspunktet reguleres tidspunktet for når alderspensjonen skal utbetales av avtalen som ble inngått i 1985. Det følger av avtalen at alderspensjonen utbetales fra 11.5.22.

Ved pensjonsreformen i 2015-2016 ble det gjort en rekke endringer i lovverket for å tilpasse gjeldende avtaler til reformen. En del av reformen var at medlemmet fikk mulighet til å starte uttak av alderspensjon ved fylte 62 år. Det ble også gitt anledning til å starte pensjonen senere enn 67 år, men ikke senere enn 75 år, jf. forskrift til skatteloven § 6-47, jf. § 6-47-11, og § 6-47-12. Lovverket åpner altså for at utbetalingstidspunktet kan endres, men dette forutsetter at en slik endring er avtalt. Dersom endring i utbetalingstidspunktet ikke er avtalt, vil utbetalingen starte i tråd med opprinnelig avtalt tidspunkt, som i aktuelle sak er fra 11.5.22.

Det er imidlertid ikke hjemmel i regelverket til å endre en avtale som allerede har startet utbetaling, jf. også avgjørelse 2025-641.

Spørsmålet er etter dette om avtalen om utbetaling av pensjon ble endret før utbetalingen startet.

Det fremgår av avtalen som ble inngått i 1985 at utbetalingen skulle starte 11.5.22.

Utbetalingstidspunktet kan endres ved at partene avtaler det.

Forsikrede tok kontakt med foretaket per telefon i 2020 og ba om mer informasjon om muligheten til å endre utbetalingstidspunktet. Forsikrede husker ikke telefonsamtalen. Forsikrede fikk da tilsendt et brev fra foretaket datert 12.6.20, med forskjellige alternativer. Brevet er sendt den samme adressen som alle kontoutskriftene er sendt gjennom mange år, og nemnda legger til grunn at forsikrede har mottatt brevet. Brevet ble ikke besvart, og det ble derfor ikke gjort noen endringer i utbetalingstidspunktet.

Forsikrede fikk videre et brev fra foretaket datert 21.1.22, med orientering om at utbetalingen ville starte, samt at hun ble bedt om å oppgi kontonummer. Forsikrede ble i brevet også informert om muligheten til å kontakte foretaket ved eventuelle spørsmål. Forsikrede returnerte svarslippen med sitt kontonummer. Nemnda finner det klart at forsikrede ved å signere og oppgi kontonummeret, bekreftet avtalen og at utbetalingen skulle igangsettes. Dersom forsikrede hadde spørsmål til utbetalingen må det etter nemndas syn forventes at hun selv tok kontakt med foretaket.

Etter dette fremstår det klart at utbetalingen fra foretaket er i tråd med den avtalen som opprinnelig ble inngått, og som forsikrede har fått informasjon om hvert år i form av kontoutskrifter.

All den tid forsikrede ikke endret utbetalingstidspunktet før utbetalingen ble igangsatt kan hun ikke få medhold i at dette kan gjøres nå.

Avgjørelsen er enstemmig.

Finansklagenemnda Persons konklusjon

Foretaket gis medhold.

Ved behandlingen deltok Kaja de Vibe Malling (leder), Barbro Paulen (bransjerepresentant) og Paal Bjønness (forbrukerrepresentant).