

Ankenævnet for Forsikring

Den 24. januar 2024 blev i sag nr. 100360:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Velliv, Pension og Livsforsikring A/S
Lautrupvang 10
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 7/9 2023 bl.a. anført:

"Som kunde i pensionsselskabet Velliv har jeg gennem flere måneder forgæves forsøgt at få udleveret følgende dokumentation:

1. Den oprindelige police og den ændrede/nye police fra 2006 hvor ordningen blev ændret til livrente.
2. Et kontoudtog/opgørelse som beskriver samtlige kontobevægelser på min ordning (050).
3. Beregningen og beregningsgrundlaget for den tilbudte livsvarige udbetaling.

- Jeg spørger efter min **police** eftersom jeg har fået mange forskellige udlægninger af vilkårene for min pensionsordning. Derfor mener jeg det er afgørende at kende fakta. Det kan ydermere være ganske svært at vurdere løbende ændringer når man ikke kender udgangspunktet.
- Jeg spørger til et samlet **kontoudtog** fordi der er bemærkelsesværdige forskelle på mine ([arbejdsgivers]) løbende indbetalinger og Vellivs løbende oplysninger om mit indestående. Jeg ønsker derfor at kende størrelse, hyppighed og omfang af de påløbne omkostninger og tilskrivninger. Det er mig en kilde til undren hvordan jeg, efter mere end 25 års månedlige indbetalinger til en pensionsordning, kan efterlades med en saldo som næsten er identisk med de samlede indbetalinger.
- Jeg spørger til **beregningen af og beregningsgrundlaget** for min fremtidige, årlige, pensionsudbetaling eftersom det netop skulle være et af vilkårene for gennemsnitsrenteordningen med garanti at forrentning og levetidsforventning er garanteret og fastholdes på det oprindeligt aftalte niveau. Samtidig indeholder gennemsnitsrenteproduktet en garanteret minimumsudbetaling, ydelsesgaranti, men hvad den består i og rettelig beløber sig til, henstår også i det uvisse uden policen med de oprindeligt aftalte vilkår.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100360

Det har været ganske svært at få Velliv til at samarbejde om en afklaring og at levere den ønskede dokumentation. Jeg har flere gange kontaktet Velliv gennem min pensionsmægler ... og dennes Advokat. Selskabets svar samt svaret på min klage til Vellivs klageafdeling vedlægges.

Jeg påstår der eksisterer et misforhold mellem mine løbende indbetalinger og den saldo som min gennemsnitsrenteordning har opnået over tid. Derfor er kontoudtoget afgørende for mig.

Jeg påstår at min 'gamle ordning', gennemsnitsrenteproduktet, har en garanteret udbetaling, ydelsesgaranti, og vil gerne kende grundlaget for udregning af denne.

I 2019 overtager Velliv resten af Nordea Liv & Pension og omlægger samtidig sit IT-system hvorved alle de ældre ordninger glider ud og herefter skal 'håndregnes' som selskabet udtrykker det. Hvordan denne håndregning foregår, er det ikke muligt at få oplyst.

Jeg påstår ligeledes at udregningen af min garanterede livsvarige udbetaling er forkert.

Som det tydeligt kan læses i bilaget 'Pensionsprognoser 050', eksisterer der en forholdsvis logisk sammenhæng mellem saldo og udbetalingsprognose frem til netop 2019 hvor forholdet mellem de to ændres markant. Jeg mistænker at IT-systemudfordringer og håndregning kan være årsagen og påstår at udregningen er fejlagtig.

I håbet om at ankenævnet kan skaffe endelig klarhed i denne sag.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Udlevering af de efterspurgte dokumenter.

Gennemgang af løbende kontobevægelser med henblik på kontrol og revision.

Selskabets anerkendelse af garantierne som er bundet til ordningen.

Korrekt udregning af livsvarig udbetaling."

I brev af 25/9 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Vi har følgende bemærkninger til klagers 3 punkter. Se nedenfor.

- 1. 'Jeg spørger efter min police eftersom jeg har fået mange forskellige udlægnings af vilkårene for min pensionsordning. Derfor mener jeg det er afgørende at kende fakta. Det kan ydermere være ganske svært at vurdere løbende ændringer når man ikke kender udgangspunktet.'**

Vi har i punkt 1 i Vellivs svar til klageren dateret 30. juni 2023 ... vedhæftet den første pensionsoversigt/police fra 1999 (bilag A), hvoraf de forskellige betingelser og bestemmelser fremgår.

Samtidigt har vi for en god ordens skyld gjort opmærksom på, at ikke alle oplysninger i den første pensionsoversigt fortsat er gældende. Det skyldes, at ordningen gennem årene løbende er blevet moderniseret, blandt andet som følge af ny firmapensionsaftale med arbejdsgiveren ... samt tilpasninger til ændret lovgivning.

For at vise dette henviser vi til pensionsoversigt fra 2006 (bilag B). Her fremgår det, at forsikringsbetingelserne er 701. Ændringen skyldes ny firmapensionsaftale med udvidet dækning ved invaliditet.

Nyere pensionsoversigter, hvoraf de forskellige betingelser og bestemmelser fremgår, kan klager se i Netpension. Derudover er oversigter for 2019 og 2023 fysisk fremsendt til klager via hans rådgiver hos pensionsmægleren, ...

Velliv har den 20. april 2023 sendt de nugældende betingelser for kundens pensionsordning til kunden.

Desuden er kunden i sagsforløbet orienteret grundigt i begrebet 'kontostyrkelse', som pensionsordningen blev omfattet af i 2004, se bilag C og D.

2. 'Jeg spørger til et samlet kontoudtog fordi der er bemærkelsesværdige forskelle på mine ([arbejdsgivers]) løbende indbetalinger og Vellivs løbende oplysninger om mit indestående. Jeg ønsker derfor at kende størrelse, hyppighed og omfang af de påløbne omkostninger og tilskrivninger. Det er mig en kilde til undren hvordan jeg, efter mere end 25 års månedlige indbetalinger til en pensionsordning, kan efterlades med en saldo som næsten er identisk med de samlede indbetalinger.'

Vi kan ikke umiddelbart uden en ekstraordinær stor manuel arbejdsindsats udarbejde en samlet kontooversigt 24 år tilbage. Kontooversigterne for de seneste 3 år kan findes i Netpension. Skulle ankenævnet finde behov for at se kontooversigter længere tilbage i tid, bedes ankenævnet rette henvendelse til undertegnede.

Samtidigt har vi forholdt os til klagers påstande om, at indbetalingerne ikke stemmer – specielt i 2020 og 2021. Samt klagers påstand om, at saldoen ikke er rigtig i forhold til indbetalingerne.

Vi har i punkt 4 i Vellivs svar til klageren dateret 30. juni 2023 ... redegjort for, at vi ikke finder nogen uoverensstemmelser i indbetalingerne, men at der selvfølgelig kan være forskydninger årene imellem alt efter, hvornår selskabet har modtaget betalingerne og betalingerne er faldet på plads på pensionsordningen.

I forbindelse klagers henvendelse, som Velliv besvarede den 30. juni 2023, havde klager et bud på, hvad opsparingen burde være. Heraf fremgik det, at klager ikke tog højde for betaling af risikodækninger (herunder en større invalidepension), eksterne forsikringsdækninger (fx sundhedsforsikring), administrationsomkostninger til Velliv og udgifter til klagers pensionsmægler. I forbindelse med dette svar blev der i Velliv gjort et stort arbejde med at forklare forskellen mellem klagers forventede opsparing og den faktiske opsparing.

Pr. 1. juni 2023 udgjorde opsparingen 1.681.385 kr., hvor 29.991 kr. var placeret på en selvstændig police.

Udover den faktiske opsparing på pensionsordning -050 på 1.651.394 kr., så er der jf. beregningsgrundlagenes ydelsesgarantier hensat 57.530 kr. på grund af underskud på garantierne, så den samlede opsparing i henhold til ydelsesgarantiernes beregningsgrundlag er 1.708.924 kr.

3. 'Jeg spørger til beregningen af og beregningsgrundlaget for min fremtidige, årlige, pensionsudbetaling eftersom det netop skulle være et af vilkårene for gennemsnitsrenteordningen med garanti at forrentning og levetidsforventning er garanteret og fastholdes på det oprindeligt aftalte niveauet. Samtidig indeholder gennemsnitsrenteproduktet en garanteret minimumsudbetaling, ydelsesgaranti, men hvad den består i og rettelig beløber sig til, henstår også i det uvisse uden policen med de oprindeligt aftalte vilkår.'

Spørgsmålet omkring størrelsen af livrenteudbetalingen er tidligere besvaret i Vellivs svar dateret 12. juli 2023 ...

Livrenten har i dag en årlig ydelse på 121.977 kr. med udbetaling fra 1. november 2023. At udbetalingen starter, ændrer ikke størrelsen af ydelsesgarantien, og den er således uændret baseret på den grundlagsrente og den levetid, som Velliv har anmeldt til Finanstilsynet.

Velliv har i svaret dateret 12. juli 2023 ... efter klagers ønske udarbejdet to tilbud. Et, hvor livrenten – som aftalegrundlaget er i dag – udbetales som en ren livrente, hvor udbetalingen stopper ved forsikredes død og opsparingen bortfalder uden yderligere udbetaling. Og et tilbud, hvor der tilknyttedes en garanteret udbetalingsperiode indenfor pensionsbeskatningslovens 10 %'s regel.

I begge tilbud er omkring 76 % af ydelsesgarantien baseret på selskabets beregningsgrundlag TB99, 2 % og 24 % på beregningsgrundlaget 'NP11, 1 %', hvilket er samme fordeling på beregningsgrundlag, som livrenten har i dag umiddelbart før udløbet pr. 1. november 2023.

For den del af ydelsesgarantien, som er på beregningsgrundlag 'TB99, 2 %' er ydelsesgarantien blandt andet baseret på rente på 1,51 % og en forventet restlevetid for en 67-årig på 15,2 år.

Og for den resterende del af ydelsesgarantien, som er på beregningsgrundlaget 'NP11, 1 %' er ydelsesgarantien blandt andet baseret på rente på 0,60 % og en forventet restlevetid for en 67-årig på 17,9 år."

Klageren har i brev af 27/9 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"**AD 1:** Grunden til at jeg insisterer på at se min police er at ...-050 er et gennemsnitsrenteprodukt og at jeg, udover at produktet er 'gammelt' og ikke vedligeholdes eller oprettes længere, har svært ved at få oplyst de nøjagtige vilkår som produktet er omfattet af.

Finanstilsynet skriver om gennemsnitsrente:

'Pensionsydelse i livrenteordninger kan være tilknyttet garantier eller være ugaranterede. Ordningerne eksisterer i en række forskellige varianter, men traditionelt har gennemsnitsrenteordninger(1), hvor udsving i investeringsafkast bliver udjævnet over årene, været tilknyttet garantier. Garantierne vedrører primært forrentningen og den forventede levetid, som er de væsentligste risici i livsvarige pensionsprodukter. I disse ordninger er det selskabet, som bærer risikoen for afkastet på de finansielle markeder, og for at kunderne lever længere end forudsat.

Pensionsgarantien giver kunden sikkerhed for en vis mindsteydelse. Den giver både forudsigelighed i opsparingsfasen i forhold til kommende pensionsydelse samt sikkerhed og stabilitet i de udbetalte pensionsudbetalinger, når man er blevet pensionist. Garantierne i de danske pensionselskaber er typisk nominelle ydelsesgarantier. Det betyder, at selskaberne garanterer kunderne et fast be-

løb i løbende udbetaling. Der er med andre ord ikke garanti for, at ydelsens købekraft bliver fastholdt.

(1) I et gennemsnitsrenteprodukt fordeles kundernes investeringsafkast efter gennemsnitsrenteprincippet, hvilket betyder, at udsving i investeringsafkast udjævnes mellem de enkelte år. Det giver mulighed for at sikre en vis stabilitet i depotrenterne over tid. Udjævnningen af depotrenten sker gennem en kollektiv buffer, der absorberer investeringstab i dårlige år og opbygges i gunstige år. Den kollektive buffer tilhører en gruppe af kunder, som har samme investeringsprofil. Bufferens størrelse er tilpasset den risiko, som ligger i investeringsprofilen. De stabile depotrenter betyder, at pensionsudbetalingerne kan holdes nogenlunde konstante over tid.

Overført til min livrente ...050 som jo er baseret på gennemsnitsrente, forstår jeg det således:

- Der har været og er garanti for at forrentningen holder en stabil udvikling og svinger derfor ikke med markedsudviklingen.
- Der har været og er garanti for at levetidsforventningen (beregningen) holder sig på samme niveau som på oprettelsestidspunktet.
- Der er garanti for en livsvarig minimumsudbetaling (ydelse) som måske kan stige lidt over årene, man aldrig blive mindre end det garanterede årlige beløb.

Med andre ord, binder beløbet på Vellivs udbetalingstilbud selskabet fremover, eller så længe jeg lever naturligvis. Beløbet justeres årligt, men bliver aldrig mindre end beløbet på tilbuddet.

Sådan har jeg forstået det og vil blot have bekræftet at det er sådan det forholder sig.

AD 2: Jeg er klar over at Velliv har og har haft massive IT-udfordringer siden 2019, men at påstå at et samlet billede af rentetilskrivninger og betalinger fra min pensionskonto kræver en ekstraordinær manuel arbejdsindsats, har jeg meget svært ved at acceptere og det gætter jeg på at (Rigs)revisionen også vil have.

Det fremgår med al ønskelig tydelighed i bilaget 'Pensions prognoser 050' at mine ([arbejdsgivers]) indbetalinger frem til dato, beløber sig til omtrent det samme beløb som Velliv oplyser er indestående på kontoen.

At næsten samtlige rentetilskrivninger gennem årene er blevet anvendt som betaling af forsikringer og øvrige omkostninger har jeg, ærlig talt, svært ved at acceptere. At det skulle koste i omegnen af 10.000,- om året at have en pensionsordning hos Nordea/Velliv virker på mig noget usandsynligt og derfor må jeg insistere på at se dokumentation.

AD 3: Som det ligeledes kan læses i bilaget 'Pensions prognoser 050', eksisterer der en forholdsvis logisk sammenhæng mellem opsparet saldo og udbetalingsprognose frem til netop 2019 hvor forholdet mellem de to ændres markant. I 2019 overtager Velliv resten af Nordea Liv & Pension og omlægger samtidig sit IT-system hvorved alle de ældre ordninger glider ud og herefter skal 'håndregnes' som selskabet udtrykker det.

Om det er denne omlægning som er skyld i de manglende pensionsoversigter i årene 2020, 2021, og 2022 kan være svært af afgøre, men det er overvejende sandsynligt. Netop disse manglende pensionsoversigter slører det samlede overblik, men under forudsætning af at den logiske sam-

menhæng mellem indestående udbetalingsprognose fortsætter, burde prognosen for 2023 være noget højere end den er oplyst.

Jeg mistænker at IT-system udfordringer og håndregning kan være årsagen og påstår at udregningen er fejlbehæftet og insisterer derfor på at se hvordan beløbet udregnes – en udregning som, vel at mærke, forstås af lægmand og ikke kun af aktuarer.

'§ 7. En forsikringsdistributørs handelspraksis må ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde'."

Selskabet har i brev af 5/10 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"AD 1: ...

Vi henviser til vores punkt 1 i vores svar af 25.09.2023, hvor spørgsmålet er besvaret og hvoraf det fremgår, at klager adskillige gange har fået tilsendt policen/pensionsoversigten. Siden dette har klager yderligere i september 2023 bedt om aktindsigt, og i det materiale indgår pensionsoversigten også.

...

Vi henviser til vores punkt 3 i vores svar af 25.09.2023, hvor spørgsmålene er besvaret.

Klager har 27. september 2023 fået tilbud om udbetaling på -050 og tilbuddet er accepteret (vedlagt som bilag).

I den sammenhæng kan vi bekræfte, at udbetalingen aldrig kan blive mindre end det pensionsbeløb, som fremgår af tilbuddet uanset, hvor længe klager lever. Men modsat ophører den livsvarige udbetaling ved klagers død, og den resterende opsparing til livrenten bortfalder uden udbetaling.

AD 2: ...

Vi kan ikke genkende billedet af, at vi har og har haft massive It-udfordringer siden 2019. Selskabet har i 2016 påbegyndt implementeringen af et nyt administrationssystem. Vi kan i øvrigt oplyse, at flere af vores konkurrenter også har eller er i færd med at implementere nye kernesystemer, hvilket er et helt naturligt og fremtidssikrende skridt, når flere og flere kunder etablerer pensionsordninger og der samtidig sker en stigende kompleksitet i de regulatoriske krav.

I 2019 er firmapensionsaftalen, som klager er omfattet af, blevet moderniseret, og risikodækninger og fremtidige præmiestigninger er placeret på et selvstændigt forsikringsnummer ...513. Forsikringsnummer -050 er fortsat uændrede opsparingsdækninger baseret på uændrede vilkår og ydelsesgarantier i det administrationssystem, hvor den i hele forløbet har været administreret. Forsikringsnummer -050 har således aldrig været administreret i vores nye administrationssystem.

Vi henviser generelt til vores punkt 2 i vores svar af 25.09.2023, hvor spørgsmålet er besvaret.

Vi kan godt udarbejde kontooversigter til klager. Men klager har bedt om kontooversigter 24 år tilbage i tiden, hvilket skal håndteres manuelt. Kontooversigterne er løbende blevet tilsendt klager (i de første år) og i de seneste år har de kunne/kan de ses på Netpension.

Ankenævnet for Forsikring

7.

100360

Nedenfor er vist kontooversigt for de seneste 6-7 år.

Kontooversigt for forsikringsnummer -050

Periode:	Opsparing primo perioden:	Indbetaling efter arbejdsmarkedsfradrag:	Forrentning efter skat af pensionsafkast:	Betaling for administration til Velliv:	Betaling andre:	Betaling til forsikring:	Særlig risikobonus:	Opsparing ultimo perioden:
2017	1.083.893	109.013	25.831	-1.554	-1.695	-3.801	0	1.211.687
2018	1.211.687	103.876	27.004	-1.593	-1.584	-3.809	0	1.335.581
2019	1.335.581	102.770	15.594	-1.573	-586	-2.660	0	1.449.126
2020	1.449.126	64.619	2.418	-855	0	-1.295	0	1.514.013
2021	1.514.013	49.121	6.122	-862	0	-1.130	0	1.567.264
2022	1.567.264	57.379	10.551	-880	0	-1.004	0	1.633.310
2023 til 1.10.2023	1.633.310	43.178	-568	-739	0	-445	0	1.674.736

Samtidigt er kontooversigterne for 2021, 2022 og 2023 vedlagt som bilag.

Med henvisning til, at klager løbende har modtaget kontooversiger (i de første år) og i de seneste år har kunnet/kan se dem i sin Netpension og in mente, at Velliv i forbindelse med klagers mange henvendelser i forløbet forud for nærværende klage til ankenævnet (se fx Vellivs brev af 30. juni 2023 til klager) har gennemgået bevægelserne på klagers pensionsordning og IKKE kan bekræfte klagers opfattelse af, at Velliv har begået fejl – synes det ikke proportionelt at bede Velliv sende kontooversigter for de seneste 24 år.

Vi henviser videre til punkt 2 i Vellivs svar af 25. september 2023 til ankenævnet, hvor vi bl.a. skriver:

'I forbindelse med klagers henvendelse, som Velliv besvarede den 30. juni 2023, havde klager et bud på, hvad opsparingen burde være. Heraf fremgik det, at klager ikke tog højde for betaling af risikodækninger (herunder en større invalidepension), eksterne forsikringsdækninger (fx sundhedsforsikring), administrationsomkostninger til Velliv og udgifter til klagers pensionsmægler. I forbindelse med dette svar blev der i Velliv gjort et stort arbejde med at forklare forskellen mellem klagers forventede opsparing og den faktiske opsparing.'

AD 3: ...

Vi henviser generelt til vores punkt 2 i vores svar af 25.09.2023, hvor spørgsmålet er besvaret.

Yderligere kan henvises til punkt 4 i vores svar dateret af 30. juni 2023 til klager, hvor der generelt er redegjort for niveauet af opsparingen (herunder at der er pensionsordningen jævnfør firmapensionsaftalen er tilknyttet forsikringsdækninger, som der skal betales for). ...

Vi tager kraftigt afstand fra klagers påstand om, at Velliv som følge af udskillelsen fra Nordea, skulle have systemmæssige udfordringer med at administrere kundernes pensionspolicer. Det ganske enkelt ikke korrekt.

Når kunden har to policer, så skyldes det (som det også er beskrevet under punkt 2), at [arbejdsgivers] firmapensionsaftale i 2019 blev moderniseret, og risikodækninger og fremtidige præmiestigninger blev i den forbindelse placeret på et selvstændigt forsikringsnummer ...513. Forsikringsnummer -050 indeholder fortsat uændrede opsparringsdækninger baseret på uændrede vil-

kår og ydelsesgarantier i det administrationssystem, hvor den i hele forløbet har været administreret. Forsikringsnummer -050 har således aldrig været administreret i vores nye administrationssystem. Implementeringen af det nye administrationssystem har for øvrigt intet med udskillelsen fra Nordea at gøre."

I brev af 6/10 2023 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"AD 1: Jeg håber vi kan være enige om at Vilkår og Betingelser er to forskellige begreber. Jeg har ganske rigtigt modtaget adskillige pensionsoversigter hvoraf Betingelserne for ordningen fremgår igen og igen, men de Vilkår som oprindeligt blev aftalt i forbindelse med oprettelsen af aftalen i 1999 og senere ændret i 2006, fremgår ikke af pensionsoversigterne og må derfor kunne læses på policen. Det er derfor den er vigtig for mig.

I brevet om kontostyrkelse (Bilag C) står der følgende:

'Da du startede din pensionsordning, aftalte vi, hvilke beløb du er garanteret, når du går på pension.'

'De beløb, vi allerede har lovet dig, berøres ikke af ændringen.'

I brevet står der intet om ændring af levetidsforventning eller af beregningsmodel. Det er præcis derfor det er så vigtigt at kende aftalen fra dengang – altså policen.

Grunden til at jeg ønsker en præcisering af følgende punkter, er netop at jeg er i tvivl om at der i udregningen af de udbetalingstilbud jeg har modtaget fra Selskabet, er taget højde for de grundprincipper som jeg mener gælder for en gennemsnitsrenteordning:

- Der har været og er garanti for at forrentningen holder en stabil udvikling og svinger derfor ikke med markedsudviklingen.
- Der har været og er garanti for at levetidsforventningen (beregningen) holder sig på samme niveau som på oprettelsestidspunktet.
- Der er garanti for en livsvarig minimumsudbetaling (ydelse) som måske kan stige lidt over årene, man aldrig blive mindre end det garanterede årlige beløb.

Derfor beder jeg om at få oplyst hvorledes tilbuddene er udregnede og det på en måde som forstås af os lægfolk som ikke nødvendigvis har indsigt i TB99, NP11 og hvad det ellers hedder. Jeg er klar over at det kan syntes som en lavpraktisk og pædagogisk opgave for fagfolk, men jeg mener at bekendtgørelse nr. 455 af 30.4.2018 forpligter selskabet til netop det og derfor er svaret i selskabets skrivelse af 25.09.2023 punkt 3 ikke fyldestgørende.

Det faktum at jeg har været nødsaget til at acceptere selskabets seneste udbetalingstilbud beror udelukkende på tidspres og skal på ingen måde ses som en accept af beregningens korrekthed. Husk at denne proces er på vej ind i sin syvende måned.

AD 2: Billedet af IT-udfordringer er tegnet af selskabets egne medarbejdere i forbindelse med at jeg nær var ved at miste min helbredsforsikring i 2020, grundet længere tids manglende betaling fra netop Velliv, men det er en anden historie.

Det faktum at der ikke tidligere er fremlagt pensionsoversigter for årene 2020, 2021 og 2022 syntes at kunne underbygge formodningen, men fint og oplysende at de nu endelig, om end kun delvist, foreligger som bilag G.

Det bud på opsparingens størrelse som jeg d. 30.6.2023 forelagde selskabet, var naturligvis baseret på de oplysninger jeg var i stand til at akkumulere på daværende tidspunkt og derfor er det vel åbenlyst grunden til jeg siden har efterspurgt de manglende oplysninger så billedet kan blive korrekt.

Den fremlagte kontooversigt i selskabets svar er faktisk præcis hvad jeg har bedt om hele tiden og det ville være skønt hvis den kunne udvides til at omfatte hele perioden – først da er spørgsmålet besvaret fyldestgørende.

AD 3: Jeg savner fortsat at blive oplyst om grunden til den manglende logik/ændrede sammenhæng i forholdet mellem opsparingens størrelse og den livsvarige udbetalings ditto samt en forklaring på at dette forhold netop ændrer sig markant i 2019.

Jeg mener ikke at kunne læse svar eller forklaring i selskabets tidligere svar af henholdsvis 25.09.2023 og 30.06.2023.

Interessant er det derimod at selskabet skriver: *'Forsikringsnummer -050 indeholder fortsat uændrede opsparingsdækninger baseret på uændrede vilkår og ydelsesgarantier i det administrations-system, hvor den i hele forløbet har været administreret. Forsikringsnummer -050 har således aldrig været administreret i vores nye administrationssystem.'*

Ergo må selskabet være bekendt med såvel vilkår som ydelsesgarantier gældende for ordning 050 og jeg beder dem blot om at oplyse disse til mig."

Selskabet har i brev af 1/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Det er fortsat vores vurdering, at Velliv i sine udbetalingstilbud overholder den ydelsesgaranti, som Selskabet har lovet Klager. Der er videre vores klare opfattelse, at vi ikke har begået ansvarspådragende fejl i forhold til vores administration af Klagers pensionsordning, ligesom vi klart må afvise, at vi som følge af adskillelsen fra Nordea eller implementeringen af et nyt kundesystem skulle have administrative problemer, herunder være udfordret i forhold til at udarbejde pensionsoversigter. Det er ikke korrekt. Vi har i forhold til Klager, som i øvrigt er betjent af mægler (...), brugt usædvanligt meget tid og mange ressourcer på at besvare Klagers mange og gentagne spørgsmål.

Som dokumentation for vores påstand om, at vi naturligvis efterlever den ydelsesgaranti, som vi har lovet Klager, og generelt har en adfærd, herunder en proces for udsendelse af pensionsoversigter, som er i overensstemmelse med god skik, henviser vi til vores svar nedenfor samt vores to tidligere svar inkl. bilag, som alle er uploadet på ankenævnets portal.

Vi har følgende bemærkninger til Klagers seneste tilbagemelding til ankenævnet, hvor klager kommenterer Vellivs svar af 05.10.2023:

AD 1: ...

Vilkår og betingelser er to begreber, som dækker over det samme, nemlig de forsikringsbetingelser, som gælder for Klagers pensionsordning.

Da Klager fortsat efterlyser de vilkår, som oprindeligt blev aftalt i forbindelse med oprettelsen af Klagers pensionsordning, gætter vi på, at det måske ikke er vilkår og betingelser, som Klager efterlyser, men måske dele af det underliggende tekniske grundlag, herunder den grundlagsrente, som Klagers pensionsordning oprindeligt blev indtegnet på.

Klager har en ydelsesgaranti i lighed med Selskabets øvrige kunder i gennemsnitsrente. Ydelserne på Klagers pensionsordning er beregnet ud fra et beregningsgrundlag, hvor der indgår forudsætninger om renten (kaldet en grundlagsrente), omkostninger og sandsynlighed for dødelighed (levetid) og invaliditet. På baggrund af disse forudsætninger er Klager garanteret en given udbetaling.

Grundlagsrenten har ændret sig gennem tiderne. Finanstilsynet regulerer løbende, hvad den maksimale grundlagsrente må være. Den grundlagsrente vi bruger, følger Finanstilsynets regler, men der er lagt et sikkerhedstillæg ind, som godkendes af Finanstilsynet. Det gøres, for at vi kan leve op til de ydelsesgarantier, vi lover vores kunder.

Grundlagsrenten har ændret sig på følgende måder:

Frem til 1994 var den 4,5 %

Fra 1994 til 1999 var den 2,5 %

Fra 1999 til 2012 var den 1,5 %

Siden 1. april 2012 har den været 0,6 %

Sammen med forudsætningen for grundlagsrenten er også de øvrige forudsætninger (omkostninger og sandsynlighed for dødelighed (levetid) og invaliditet) ændret gennem tiden.

Ændringerne betyder alene, at forhøjelser af ydelsesgarantien som følge af forhøjelser af de aftalte indbetalinger og bonustilskrivninger er placeret og beregnet med de nye forudsætninger, der var gældende på forhøjelses-/tilskrivningstidspunktet. Dette fremgår også af forsikringsbetingelserne (fx de oprindelige forsikringsbetingelser nr. 281, § 9).

§ 9. Regulering

Forsikringsydelse og præmie reguleres efter de i pensionsaftalen fastsatte regler under hensyn til forsikredes alder, forsikringsens art og det til enhver tid

gældende beregningsgrundlag, der anmeldes til Finanstilsynet.

Ændringerne i grundlagene har således aldrig nedsat den ydelsesgaranti, som vi lovede, da Klager blev indtegnet og fik pensionsordning i Selskabet.

Desuden indførte Selskabet fra den 1. januar 2004 kontostyrkelse på de pensionsordninger, der var oprettet inden den 1. juli 1999.

Kontostyrkelse betyder kort, at et eventuelt overskud ikke tilskrives som bonus, men i stedet anvendes til styrkelse af de ydelsesgarantier, som der allerede er på ordningen. I praksis betyder det, at opsparingen øges i forhold til ydelsesgarantierne. Dette forhold betyder, at pensionsordningen kan funderes på et mere sikkert grundlag, fx en lavere grundlagsrente – altså at dele af pensionsordningen i takt med der tilføres kontostyrkelse kan flyttes til beregningsgrundlag med mere sikre forudsætninger (omkostninger og sandsynlighed for dødelighed (levetid) og invaliditet).

Selskabet har flere gange fået medhold i, at Selskabet har været berettiget til at indføre kontostyrkelse, senest i ankenævnets kendelse 96964, men også hos domstolene, se U2007.662 (bilag I) og den vedlagte dom fra byretten i Glostrup (bilag J).

Størstedelen af Klagers pensionsordning var oprindelig på rentegrundlag 2,5 %. I 2019 var Klagers ordning fuldt kontostyrket, hvilket betyder, at den ældre del af ydelsesgarantien – med uændret størrelse – nu er baseret på 1,5 % i grundlagsrente og en mere sikker dødelighed. Forhøjelser af ydelsesgarantien efter 2012 er baseret på beregningsgrundlaget med 0,6 % i rente. Det betyder, at i dag er omkring 76 % af ydelsesgarantien på pensionstidspunkt baseret på en grundlagsrente på 1,5 % og resten på 0,6 % i rente.

Såvel størrelsen af ydelsesgarantien som beregningsgrundlagene er fastholdt i det udbetalingstilbud, som Klager har accepteret.

At ordningen gennem kontostyrkelse er flyttet til mere sikre beregningsgrundlag – uden er der sket nedsættelser af den stillede ydelsesgaranti – betyder fremadrettet, at sandsynligheden for, at Klagers pensionsordning kan optjene positiv bonus og dermed få udbetalingen reguleret op, er blevet forøget. Altså kan udbetalingen med tiden stige lidt (hvis ordningen optjener positiv bonus), og udbetalingen kan – som Klager skriver – aldrig falde uanset, hvor længe Klager lever.

AD 2: ...

Med henvisning til, at Klager løbende har modtaget kontooversiger (i de første år), at vi i vores svar af 5.10.2023 til ankenævnet har givet klager kontooversiger for perioden 2017-2023, og at Klager i de seneste år har kunne/kan se dem i sin Netpension og in mente, at Selskabet i forbindelse med Klagers mange henvendelser i forløbet forud for nærværende klage til ankenævnet (se fx Selskabets brev af 30. juni 2023 til Klager) har gennemgået bevægelserne på klagers pensionsordning og IKKE kan bekræfte klagers opfattelse af, at Selskabet har begået fejl – synes det ikke proportionelt at bede Selskabet sende de resterende kontooversigter for de seneste 24 år.

Skulle ankenævnet finde behov for at se kontooversigter længere tilbage i tid, bedes ankenævnet rette henvendelse til undertegnet.

AD 3: Jeg savner fortsat at blive oplyst om grunden til den manglende logik/ændrede sammenhæng i forholdet mellem opsparingens størrelse og den livsvarige udbetalings ditto samt en forklaring på at dette forhold netop ændrer sig markant i 2019. Jeg mener ikke at kunne læse svar eller forklaring i selskabets tidligere svar af henholdsvis 25.09.2023 og 30.06.2023.

Princippet ved en pensionsordning i gennemsnitsrente med ydelsesgaranti er netop, at man indgår en aftale om, at man for en given årlig indbetaling frem til et aftalt pensionstidspunkt får en garanteret mindsteydelse. Det vil sige, at man får den fulde ydelsesgaranti fra etableringstidspunktet uanfægtet, at indbetalingerne først kommer løbende frem mod pensionstidspunktet. Ydelsesgarantien øges kun gennem eventuelle stigninger (fx lønreguleringer) i de aftalte indbetalinger samt, hvis ordningen optjener positiv bonus. Forholdet mellem ydelsen og opsparingen vil således løbende ændre sig frem mod pensionstidspunktet.

Ved fx større ændringer i indbetalinger vil dette forhold ændre sig mere markant på en gang. I 2019 er Klagers ansættelsesforhold ændret således, at indbetalingerne til pensionsordning -050 er

faldet med omkring 45 % fra niveau 112.000 kr. årligt til niveau 62.000 kr. En sådan ændring påvirker ikke opsparingen på ændringstidspunktet, hvorimod ydelsen – hvor de fremtidige præmier var indregnet – vil falde straks med de manglende indbetalinger. Derfor vil forholdet ændre sig her og nu ved ændringen."

Heroverfor har klageren i brev af 3/11 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Dybest set vil jeg bare gerne vide hvilke vilkår som oprindelig har været gældende for min pensionsordning, hvad jeg løbende har betalt i omkostninger, hvad der i perioden er tilskrevet af renter og endelig hvordan det årlige beløb jeg er blevet tilbudt, egentlig er blevet regnet ud.

Det er mig fortsat en gåde hvorfor det kan være så svært at svare på så simple spørgsmål for et kundeejet pensionselskab som stiller høje forventninger til sig selv.

AD 1: ...

Efter min opfattelse er der nu stadig forskel på vilkår og betingelser. Efter at have læst selskabets redegørelse omkring grundlagsrente er jeg måske blevet lidt klogere på hvordan ydelsesgarantien beregnes og jeg forstår også udmærket kontostyrkelse øvelsen og konsekvenserne heraf.

Hvad der oprindelig blev aftalt af vilkår for min pensionsordning, henstår fortsat i det uvisse og hvad disse vilkår blev ændret til i 2006 i forbindelse med overgang til livsvarig pension, er ligeledes uvist, men så vidt jeg forstår, er den livsvarige ydelse jeg er blevet tilbudt fremkommet ved en beregning som er baseret på forventede ydelser, grundlagsrente, omkostninger, levetidsforventning og rentetilskrivninger og ikke opsparingens størrelse, hvilket undrer mig.

Ydelserne kender jeg præcist størrelsen af, grundlagsrenten har jeg nu fået et indblik i og kontorenten som sikrer en løbende rentetilskrivning, kender jeg også, men jeg efterspørger fortsat en opgørelse af de løbende omkostninger, eller kontooversigt om man vil, samt hvilken størrelse levetidsforventning som er anvendt ved udregningen. I tillæg undrer det mig, som nævnt, at opsparingens størrelse tilsyneladende ikke spiller nogen rolle for udregningen.

Jeg vil, kort sagt, bare gerne vide hvordan selskabet er kommet til det beløb man har tilbudt og se udregningen stillet op på en, for lægmand, forståelig måde.

AD 2: ...

Jeg må fastholde at jeg, frem til og med 2019, sagtens kan se pensionsoversigter i min in-boks på selskabets hjemmeside eller Netpension som selskabet kalder den, men jeg kan fortsat IKKE se pensionsoversigter for min gennemsnitsrenteordning for årene 2020, 2021 og 2022 her.

Jeg har, gentagne gange, efterspurgt en detaljeret kontooversigt som selskabet, ligeledes gentagne gange, har afvist at kunne fremlægge.

Det er fortsat et mysterium for mig hvordan 23 års pensionsopsparing i et ydelsesgaranteret gennemsnitsrenteprodukt med udelukkende positive kontorenter i perioden, kan resultere i et samlet afkast på sølle 70.000,00 og ikke lander på de omkring 280.000,00 som kontorenten berettiger.

Ankenævnet for Forsikring

13.

100360

Selskabets påstand er at differencen er blevet anvendt til omkostninger og betaling for forsikringer – derfor er kontooversigten så vigtig en dokumentation.

Jeg håber at ankenævnet vil bede om at se kontooversigten, for det er tilsyneladende de eneste som selskabet vil vise den til.

AD 3: ...

Jeg er udmærket klar over at indbetalingerne på min gennemsnitsrenteordning ændrer sig i netop 2019 grundet ændret ansættelsesforhold, men det jeg spørger til, er den, efter min opfattelse, logik som, indtil da, har præget forholdet mellem opsparingens og udbetalingsprognosens størrelser. Eller sagt med andre ord: prognosebeløbet rammer eller overstiger, efter 10 års udbetaling, den opsparede sum helt op til netop 2019, hvorefter dette ændres radikalt:

ÅR	SUM indbetaling fra [REDACTED] (-AMB)	Saldo ifølge selskab (050)	Velliv Kontorente G1 - (050)	Årlig udbetaling prognose (050)	EFTER 10 ÅR (050)
1999	35.442,00	29.307,00		193.925,00	1.939.250,00
2000	101.805,00	73.378,00			
2001	155.859,00	129.104,00		197.612,00	1.976.120,00
2002	212.051,00				
2003	235.312,00		5,10	"Kontostyrkelse"	
2004	259.346,00	210.382,00	5,10	189.721,00	1.897.210,00
2005	284.271,00		5,10		
2006	319.095,00		5,18		
2007	358.317,00	350.240,00	6,30	71.669,00	716.690,00
2008	400.255,00		7,00		
2009	445.023,00	435.060,00	2,20	83.556,00	835.560,00
2010	499.147,00	472.363,00	3,54	93.981,00	939.810,00
2011	557.169,00	536.760,00	3,36	99.132,00	991.320,00
2012	632.756,00	597.488,00	1,80	100.327,00	1.003.200,00
2013	714.885,00	720.850,00	1,80	121.227,00	1.212.270,00
2014	801.650,00	808.909,00	1,85	121.753,00	1.217.530,00
2015	900.738,00	866.316,00	2,00	124.356,00	1.243.560,00
2016	1.007.621,00	1.006.893,00	2,00	132.145,00	1.321.450,00
2017	1.116.162,00	1.125.872,00	2,75	133.608,00	1.336.080,00
2018	1.229.369,00	1.269.323,00	2,66	128.379,00	1.283.790,00
2019	1.340.196,00	1.384.640,00	1,38	129.767,00	1.297.670,00
2020	1.410.504,00		0,25		
2021	1.477.251,00	1.567.264,00	0,50		
2022	1.544.571,00	1.633.310,00	0,83		
2023 (1.10.)	1.604.404,00	1.674.736,00	0,00	122.515,00	1.225.150,00

Netop i 2019 sker der en ændring i denne logik og tallet i 2023 er helt ved siden af. Det er ikke muligt at se prognoserne for de mellemliggende tre år eftersom pensionsoversigterne ikke er tilgængelige i min 'netpension' hos selskabet.

Jeg vil naturligvis gerne kende årsagen til denne ændrede logik og har svært ved at se hvordan en reduceret indbetaling har kunnet forandre netop den."

Af brev af 21/11 2023 fra selskabet til nævnet fremgår bl.a.:

"Selskabets bemærkninger til AD 1:

Selskabet henviser til sit svar i brev af 25. september 2023 under punkt 3. Her er oplyst fordelingen på de forskellige beregningsgrundlag og deres forudsætninger for forrentning og levetid.

...

Selskabets bemærkninger til AD 2:

Selskabet henviser til sit svar i brev af 25. september 2023 under punkt 2 og 5. oktober 2023 under AD 2.

Ankenævnet for Forsikring

14.

100360

En samlet kontooversigt for hele forløbet frem til 1. oktober 2023 har følgende udseende for forsikringsnummer -050:

Periode:	Hele forsikringstiden
Opsparing ved start:	0
Indbetaling efter arbejdsmarkedsfradrag:	1.494.059
Forrentning efter skat af pensionsafkast:	288.387
Betaling for administration til Velliv:	-34.615
Overførsel fra -051:	26.188
Betaling andre:	-27.668
Betaling til forsikring:	-71.615
Opsparing primo oktober 2023:	1.674.736

Som tidligere forklaret er der ikke tilskrevet 70.000 kr. i forrentning, men derimod 288.387 kr. efter skat af pensionsafkast. Klager sammenligner i sine opstillinger (som er gentaget i Klagers bemærkninger i nedenstående punkt 3) indbetalingerne med saldoen, og glemmer i den sammenhæng, at det er en pensionsaftale og ikke en bankkonto. Ordningen indeholder efter aftale med arbejdsgiveren risikodækninger til sikring af den forsikrende ved blandt andet invaliditet og død. Herudover betaler ordningen omkostninger til både Selskabet og den forsikringsmægler, som efter arbejdsgiverens valg står for rådgivningen.

Ovenstående oversigt er alene gældende for forsikringsnummer -050. Derudover er der sket mindre indbetalinger mv til forsikringsnummer -051 og ...513 (fx henholdsvis 26.547 kr. og 31.074 kr. i indbetaling).

Klager har alle år siden pensionsordningens etablering kunne følge udviklingen i de årlige kontooversigter (herunder udgifter til forsikringsdækninger og omkostninger), som i de første mange år er fremsendt fysisk til klager, jf. Selskabets tidligere svar.

Angående den manglende mulighed for at se pensionsoversigten for 2020, 2021 og 2022 kan Selskabet oplyse nedenstående hovedoplysninger. Oplysningerne er baseret på ordningens udseende primo årerne og er fx for 2019 lidt anderledes end den pensionsoversigt fra maj 2019, som Klager har modtaget og bruger i sin oversigt, da der er sket ændringer på ordningen i januar-maj 2019.

Tidspunkt:	Månedlig brutto indbetaling til -050:	Livsvarig livrente:	Ratepension i 10 år:
Primo 2019	8.442,52	128.956	-
Primo 2020	8.090,71	129.634	2.694
Primo 2021	8.090,71	129.634	2.694
Primo 2022	5.197,36	122.024	2.712
Primo 2023	5.197,36	121.977	2.715

...

Selskabets bemærkninger til AD 3:

Selskabet henviser til sit svar af 1. november 2023 under AD 3. Der kan knyttes et par bemærkninger yderligere:

- Klages opstilling er generelt problematisk, idet oplysningerne som sammenstilles, ikke sker på samme tidspunkt hvert år
- Klager sammenligner med efter '10 x ydelsen', uanset om der er tale om en 10-årig ratepension eller en livrente, som har en langt længere forventet udbetalingsperiode

Ankenævnet for Forsikring

15.

100360

- Opsparingen, som Velliv oplyser og Klager anvender, er den faktiske netto opsparing og ikke den opsparing, som repræsenterer ydelsesgarantien på det anvendte beregningsgrundlag. F.eks. var sammensætningen primo 2023:

Opsparing ifølge garantierne:	1.679.705
Aktuelt underskud:	-46.395
Netto opsparing:	1.633.310

Dette havde ingen betydning tilbage før 2019, hvor pensionsordningen kunne optjene overskud. Men det får betydning for sammenligningen herefter, hvor renteniveauet blev så lavt, at ordningen opbygger underskud i forhold til ydelsesgarantierne. Men uanset underskuddet udbetales i overensstemmelse med aftalen uændret den fulde ydelsesgaranti."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af pensionsoversigt pr. 1/3 1999 fremgår bl.a.:

"Tegningsdato

1.1.1999

...

Præmie

Den månedlige præmie inkl. arbejdsmarkedsbidrag udgør 3.768,96 kr.

Heraf udgør arbejdsmarkedsbidrag (8% i 1999) 301,52 kr.

...

Opdeling af præmie i beskatningsformer:

Pensionsordning med løbende udbetalinger 424,88 kr.

Rateforsikring i pensionsøjemed 2.977,56 kr.

Heraf anvendes til gruppedækningen:

Pensionsordning med løbende udbetalinger 424,88 kr.

...

Særlige regler for bonus når udbetalingen starter:

Bonus anvendes til forhøjelse af udbetalingerne. Bonus fordeles iht. bonusregulativet. Dette regulativ kan ændres af Tryg-Baltica. Ændringer skal anmeldes til Finanstilsynet og kan betyde forandringer i bonustildelingsprincippet.

...

Bonus

Pensionsudbetalinger og indbetalinger er beregnet under forudsætning af en forrentning af Tryg-Baltica Pensions investeringer på 3,0% p.a. Endvidere er risiko- og omkostningstillæg m.v. fastsat med visse sikkerhedsmarginer. Tryg-Baltica Pension vil derfor som regel opnå et overskud. Dette skyldes, at forrentningen af investeringerne er større end forudsat, at dødeligheds- og invaliditetsforløbet er gunstigere end forudsat og at de faktiske omkostninger er lavere end forudsat. Overskuddet fordeles som bonus efter det til enhver tid gældende bonusregulativ, der anmeldes til Finanstilsynet.

Ovennævnte forudsætninger er baseret på beregningsgrundlaget (G82*), som anvender en rente på gennemsnitligt 3,0% p.a. hvoraf de 2,5% er garanteret. De 0,5% er afsat som sikkerhedsmargin til risiko og omkostninger. Renten på gennemsnitligt 2,5%, garanteres over forsikringsperioden som helhed."

Ankenævnet for Forsikring

16.

100360

Af brev af 30/6 2023 fra selskabets aktuar til klageren fremgår bl.a.:

"Indbetalingerne

Kontrollerer man indbetalingerne før fradrag af arbejdsmarkedsbidrag, fås:

Din optælling:	1.702.993
Vellivs registreringer:	<u>1.674.099</u>
	<u>28.894</u>

Heraf fra før 2003:

Din optælling:	230.491
Vellivs registreringer:	<u>195.617</u>
	<u>34.874</u>

Der er således en uoverensstemmelse på 28.894 kr. set over hele perioden. Betragtes perioden fra 2003 til i dag er uoverensstemmelsen -5.980 kr. (der er indgået flere indbetalinger på dine ordninger end det fremgår af dine lønsedler). Det skyldes givetvis, at der var 5.890 kr. af indbetalingerne som stammer fra før 2003, men blot ikke var registreret endnu ved årsskiftet 2002-2003.

Specielt har du udtrykt dig uforstående for indbetalingerne i 2020 og 2021 på grund af de tilretninger og den kontakt, der var med dig i 2021. Vi har undersøgt indbetalingerne i disse år endnu engang og kan oplyse dig, at de stemmer med dine oplysninger. Kontrollen viste:

Overblik 2020

Indbetalt til aftalenummer ...050:	53.089 kr.
Indbetalt til aftalenummer ...050, tilrettet i 2021:	11.067 kr.
Indbetalt til aftalenummer ...513:	<u>12.268 kr.</u>
	<u>76.423 kr.</u>

Overblik 2021

Indbetalt til aftalenummer ...050:	53.515 kr.
Indbetalt til aftalenummer ...050, tilrettet i 2021:	8.853 kr.
Indbetalt til aftalenummer ...513:	<u>10.183 kr.</u>
	<u>72.551 kr.</u>

Din forvirring kan måske skyldes, at du fra 2019 har to aftaler, hvorimellem indbetalingerne fordeles.

Opsparingen

Din egen beregning fremviser en opsparing på 1.702.993 kr., baseret på indbetalinger for 4 måneder i 2023, men med en forretning i hele året.

Dine beregninger er baseret på en logik der formentlig ville være gældende for en almindelig bankopsparing. Det er en pensionsopsparing af gode grunde ikke.

Som det fremgår nedenfor, anvendes en del af dine indbetalinger til betaling af forsikringsdækninger, også kaldet risikodækninger. Du har løbende betalt for risikodækninger i Velliv (fx invalidepension) og risikodækninger hos eksterne forsikringsselskaber (fx sundhedsforsikring). Hertil betaler du omkostninger til Velliv for administration af dine pensionsordninger.

Ankenævnet for Forsikring

17.

100360

Din opsparing i Velliv kan ultimo april 2023 specificeres til følgende:

Aftale ...050:	1.647.009
Aftale ...513:	<u>29.991</u>
	<u>1.677.700</u>
Din beregning:	<u>1.920.594</u>
Difference:	<u>-243.594</u>

Årsagen til differencen, bl.a. udgifter og omkostninger, som du ikke har medtaget ved din beregning:

Indbetaling difference:	-28.894
Velliv omkostninger:	-34.846
Mægler udgifter:	-3.016
Betaling til risikodækninger hos eksterne selskaber:	-35.112
Rente:	-64.562
Betaling til risikodækninger hos Velliv:	<u>-79.775</u>
	<u>-246.203</u>

Jeg skal for en god ordens skyld gøre opmærksom på, at udgifter og omkostninger for medarbejderne i [arbejdsgiver] følger firmapensionsaftalen mellem Velliv og [arbejdsgiver].

Udgifter til mægler følger aftaler mellem din arbejdsgiver ... og den pågældende mægler. Velliv har ingen indflydelse på en sådan aftale, men videreformidler alene de aftalte vederlag.

Velliv videreformidler ligeledes forsikringspræmie på vegne af medarbejderne i ... til de/den eksterne forsikringsleverandør (fx sundhedsforsikring), som din arbejdsgiver har en aftale med.

Jeg skal bemærke, at din egen renteberegning synes baseret på, at alle dine pensionsindbetalinger fra [arbejdsgiver] foretages primo året og forrentes hele året. Det er ikke tilfældet.

For indeværende år (2023), synes du tilsvarende at have beregnet en forrentning for hele året, og med en sats på 1 %, selvom din kontorente aktuelt er 0 (skriver nul).

Jeg kan på Vellivs vegne konkludere, at der ikke er grundlag for at anse eller tro, at din pensionsordning og -opsparing i Velliv er forkert eller i det øvrige fejlbehæftet. Beregningerne du selv har foretaget, kan ikke føre til et andet resultat, og du har ved dine beregninger bl.a. udeladt udgifter og omkostninger som naturligt skal betales som kunde og forsikret i et pensions- og forsikringsselskab.

Samtidig skal jeg atter gøre opmærksom på, at du løbende i dit kundeforhold har modtaget pensionsoversigter, hvor oplysningerne om dine pensionsordninger i Velliv fremgår."

Af selskabets aktuars brev af 12/7 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Angående de supplerende spørgsmål juli 2023.

I tillæg til besvarelsen af 29. juli 2023 er stillet 2 supplerende spørgsmål. Jeg skal nedenfor forsøge at besvare disse spørgsmål.

1. *Beregning (ikke bare et resultat) af årlig udbetaling på min hovedordning (-050) fra 01.11.2023 henholdsvis med og uden tilknyttet opsparingssikring (opsparingssikring efter udbetaling er påbegyndt).*

Du har allerede i marts 2023 på foranledning af [mægler] fået tilbud på udbetaling af din livrente del af police -050 fra 1. november 2023.

Af tilbuddet fremgår det, at den årlige ydelse på den livsvarige livrente bliver 121.977 kr. før skat.

Desuden har din ordning fra tidligere også en garanteret udbetaling ved død på 58.676 kr. årligt før skat. Garantien er gældende fra 1. november 2023 og 4 år frem. Denne ydelse er skattemæssigt at sidestille med en livrente, og hvis du derfor vil have tilbud på en livsvarig livrente med og uden garantiperiode tænker jeg, at det er mest fornuftigt at indregne opsparingen på denne garanti (10.730 kr.) i den generelle livrente og lade den ydelse bortfalde.

Ordningen har desuden en mindre ratepension, som ikke behandles her.

Det betyder, at den rene livsvarige livrente indregnet værdien for den mindre garanterede periode fra 1. november 2023 kan udbetales med 122.616 kr. årligt før skat. Udbetalingen stopper ved din død uden yderligere udbetaling – ej heller udbetaling af den resterende opsparing. At livrenteydelsen er større end i det tidligere tilbud skyldes alene indregningen af opsparingen stammende fra garantiperiode.

Den livsvarige livrente kan alternativt – indenfor pensionsbeskatningslovens 10 %'s ramme tilknyttes en garantiperiode på 11 år. Den årlige livrente udbetaling bliver så 111.458 kr. årligt før skat. Garantiperioden sikrer, at livrenten udbetales frem til 1. november 2034 uanset du dør forinden.

Med hensyn til de 11 års garanti skal du være opmærksom på, at skattelovgivningen ikke giver mulighed for fuldt ud at sikre, at hele opsparingen fra en livrente kommer til udbetaling til dig eller dine begunstigede. Modsat er det sikret, at livrenten udbetales livsvarigt til dig uanset du lever længere end statistikken tilsiger. Dette blev forklaret til dig i punkt 5 i svarene fra 30. juni 2023.

Beregningen er baseret på de beregningsgrundlag, som er gældende for dine garanterede ydelser. For den rene livrente forudsætter beregningsgrundlaget, at vi skal udbetales pension i 15,2 år og for livrenten tilknyttet 11 års garantiperiode forudsættes det, at der skal udbetales i 17,9 år."

Nævnet udtaler:

Klageren blev den 1/1 1999 omfattet af en firmapensionsaftale, der har gennemsnitsrente. Det fremgår af pensionsoversigten fra 1999, at ordningen er oprettet med garanterede ydelser beregnet med G82, der er et fælles beregningsgrundlag for pensionsbranchen. Det oprindelige

rentegrundlag for de garanterede ydelser var et 2,5 % rentegrundlag. Som følge af kontostyrkelse fra 2004 og stigninger i pensionsbidrag er ordningen nu fordelt på dels et 1,5 % rentegrundlag og dels et 0,6 % rentegrundlag. Klageren har aftalt med selskabet, at de livsvarige udbetalinger begynder den 1/11 2023.

Klageren har anført, at der er et misforhold mellem de løbende indbetalinger og den saldo, som ordningen har opnået over tid. Depotets nuværende størrelse er næsten kun det samme som de samlede pensionsindbetalinger. Der er blot tilskrevet et afkast på 70.000 kr. gennem 23 år, hvilket ikke svarer til, hvad kontorenten berettiger til. Beregningen af den garanterede, livsvarige udbetaling forekommer ifølge klageren at være forkert. Før 2019 udgjorde prognoserne for 10 års udbetaling mindst det samme beløb som opsparingens aktuelle størrelse. Denne logiske sammenhæng har ændret sig i 2019, og prognosen for 10 års udbetalinger er nu væsentligt lavere end opsparingens størrelse. Disse forhold indikerer ifølge klageren, at selskabet har begået beregningsfejl. Klageren ønsker, at selskabet fremlægger dels de oprindelige vilkår fra 1999 og de ændrede vilkår fra 2006 – hvor opsparingen blev omlagt fra ratepension til livrente – dels et kontoudtog/en opgørelse for hele ordningens løbetid, og dels beregninger og beregningsgrundlag for den tilbudte livsvarige udbetaling fra 1/11 2023. Klageren har anført, at selskabet skal fremlægge oplysningerne om pensionsordningen på en klar og forståelig måde, så han har mulighed for at foretage kontrol og revision. Han ønsker at få et overblik over, hvilke vilkår der oprindeligt har været gældende for pensionsordningen, hvad der løbende er betalt i omkostninger, hvad der er tilskrevet i renter/afkast, og hvordan det årlige beløb, han er blevet tilbudt, egentlig er beregnet.

Selskabet har anført, at der ikke er grundlag for at antage, at der er sket beregningsmæssige fejl i pensionsordningen eller i udbetalingstilbuddet pr. 1/11 2023. Selskabet har fremlagt pensionsoversigter fra 1999 og 2006 og har redegjort for de beregningsgrundlag, som ordningen er omfattet af. Selskabet har fremlagt en årligt udspecificeret kontooversigt for perioden 2017-2023 og en samlet kontooversigt for hele aftaleperioden. Af sidstnævnte fremgår det, at forrentningen af ordningen har været 288.387 kr. i ordningens løbetid frem til oktober 2023 – og ikke ca. 70.000 kr., som antaget af klageren. Selskabet har anført, at det ikke vil være proporti-

Ankenævnet for Forsikring

20.

100360

onalt at bede selskabet om at udarbejde årlige, udspecificerede kontooversigter for alle årene siden 1999, idet dette vil kræve et betydeligt, manuelt beregningsarbejde. Selskabets aktuar har i notat af 30/6 2023 gennemgået, hvorfor klagerens og selskabets tal ikke stemmer overens. Aktuaren har anført, at klageren ikke har taget højde for udgift til risikodækninger, omkostninger og pensionsmægler. Aktuaren anfører, at "Jeg kan på Vellivs vegne konkludere, at der ikke er grundlag for at anse eller tro, at din pensionsordning og -opsparing i Velliv er forkert eller i det øvrige fejlbehæftet." Aktuaren har den 12/7 2023 besvaret yderligere spørgsmål fra klageren og redegjort for, hvordan beløbene i udbetalingstilbuddet af 1/11 2023 er opgjort.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabet har begået fejl i relation til opgørelse af klagerens pensionsdepot eller udbetalingerne fra livrenten. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at fremlægge yderligere beregninger eller øvrige oplysninger angående pensionsordningen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har gennemgået klagerens pensionsordning ved aktuar, der har redegjort for, hvorfor klagerens og selskabets tal ikke stemmer overens, og hvordan udbetalingstilbuddet er fremkommet. Nævnet har under sin sagsgennemgang ikke fundet forhold, der har givet nævnet grundlag for at antage, at selskabet har begået fejl.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet er fremkommet med de oplysninger om pensionsordningen, som klageren med rimelighed kan stille krav om at modtage fra selskabet.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet for Forsikring

21.

100360

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand