

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 24. januar 2024 blev i sag nr. 100458:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hun har i klageskema af 28/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"PFA har varslet en forøgelse af gebyrerne for denne hvilende pensionsordning, så den månedlige omkostning stiger fra 83 til 288 kroner pr. måned. Frem til min pensionsalder om 108 måneder skal der altså hæves yderligere 22.140,- kroner til administration af ordningen.

PFA begrundet stigningen med øgede omkostninger til at administrere ordningen – konkret at der tilskrives rente, indberettes til Skattestyrelsen og at de svarer på mine spørgsmål. Jeg mener ikke at disse opgaver kan retfærdiggøre en gebyrstigning som den varslede på 300 %.

PFA åbner desuden i sit brev muligheden for yderligere gebyrstigninger i fremtiden, så de 300 % er måske kun begyndelsen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at gebyrerne fastholdes på det hidtidige niveau og eventuelt følger den almindelige prisudvikling i Danmark."

I brev af 26/10 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Forsikrede har to policer med opsparing i gennemsnitsrente. Der blev senest indbetalt til ordningerne i 2002 hhv. 2018.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Twisten omhandler, hvorvidt PFA har ret til at forhøje omkostningerne for administrationen af ordningerne.

Forsikrede gør gældende, at omkostningerne skal fastholdes på det nuværende niveau og eventuelt følge den almindelige prisudvikling i Danmark.

PFA gør gældende, at PFA kan ændre administrationsomkostningerne, og at ændringen er varslet korrekt i overensstemmelse med principperne i bekendtgørelse om god skik.

Sagsfremstilling

Forsikrede fik pensionsordning, ...391, i PFA via forsikredes arbejdsgiver den 1. november 1993. Indbetalingen til ordningen stoppede i januar 2002, hvorefter forsikrede i stedet fik en ny pensionsordning, ...392, hvor indbetalingerne fortsatte på via samme arbejdsgiver.

Ordningen modtog sidste indbetaling i december 2018. Forsikredes police er fremlagt som bilag 1. Det fremgår af forsikredes police under afsnittet om administration, at omkostningerne kan ændres uden varsel med virkning til et månedsskifte.

Forsikredes ordninger blev flyttet til en ny IT-plattform den 1. november 2019 hhv. den 1. januar 2021 og fik i den forbindelse nye policenumre.

PFA skrev til forsikrede den 6. september 2023 og varslede nye administrationsomkostninger pr. 1. januar 2024. Det fremgik af brevet, at den faste månedlige omkostning bliver sat ned fra 83 kr. til 72 kr., og at der indføres en ny månedlig omkostning, som udgør 0.0125 procent af opsparingen, dog max 375 kr. pr. måned.

Det fremgik endvidere af brevet, at ændringerne ikke påvirker størrelsen af forsikredes tariffudbetalinger, men at de nye omkostninger med tiden kan bevirke, at tariffudbetalingen falder lidt, hvis der ikke dannes tilstrækkeligt overskud på ordningen til at betale for depotsikringen. Brevet er fremlagt som bilag af forsikrede.

Forsikrede indsendte en klage over de nye omkostninger den 14. september 2023.

PFA sendte svar til forsikrede den 19. september 2023, hvor det bl.a. blev forklaret, at PFA skulle sikre balance i omkostningsregnskabet, og at der var færre kunder til at dele omkostningerne. Der blev i klagesvaret også oplyst, at forsikrede stadig havde sine garanterede ydelser (tarifydelser). Klage og klagesvar er fremlagt som bilag af forsikrede.

Begrundelse for PFA's 'afgørelse'

Forsikrede gør gældende, at omkostningerne skal fastholdes på det nuværende niveau og eventuelt følge den almindelige prisudvikling i Danmark.

PFA skal hertil bemærke, at det fremgår af forsikredes police, at PFA kan foretage ændringer i administrationsomkostninger. PFA har varslet ændringen med mere end 3 måneder, hvilket stiller forsikrede bedre end bestemmelsen i policen, hvoraf det fremgår, at omkostningerne kan ændres uden varsel med virkning til et månedsskifte.

Det forhold, at PFA har givet forsikrede et varsel på 3 måneder er i overensstemmelse med god skik.

I forhold til omkostningsstigningen skal PFA bemærke, at baggrunden herfor er stigende driftsomkostninger og færre kunder i gennemsnitsrentemiljøet, hvilket har ført til et omkostningsunderskud. De nye administrationsomkostninger for pensionsordninger i gennemsnitsrente er anmeldt til Finanstilsynet, jf. lov om finansiel virksomhed § 20, stk. 1. Det følger af § 21, stk. 1, at de anmeldte administrationsomkostninger skal være rimelige og betryggende. Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for så vidt angår pensionsselskabernes efterlevelse af disse regler.

Konklusion

PFA skal fastholde, at PFA har ret til at ændre administrationsomkostningerne jf. bestemmelsen herom i policeteksten, og at varslingen er sket i overensstemmelse med god skik."

Klageren har i brev af 28/10 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"I forbindelse med ovennævnte svar skal det præciseres, at klageren har flere sideløbende ordninger hos PFA. Klagen omhandler i første omgang kun ordningen ...411, men vi forventer at afgørelsen senere kan udbredes til eventuelle øvrige ordninger.

Beregning af administrationsomkostninger

Som begrundelse for stigningen i opkrævede omkostninger henholder PFA sig til ikke nærmere specificerede *'stigende driftsomkostninger og færre kunder i gennemsnitsrentemiljøet'*.

Af PFA's seneste årsrapport (2022) fremgår af side 17 at *'Omkostninger pr. forsikret steg således til 983 kr. fra 903 kr. i 2021'*.

Vi har tidligere godtgjort at der for denne ene police er opkrævet kr. 747,- i årets første ni måneder (indtil d. 27/9), hvilket svarer til omkring kr. 1000,- årligt.

Den varslede stigning til kr. 288,- pr. måned vil udgøre kr. 3.456,- årligt. Dette beløb vil være stigende med den fremtidige vækst i depotets størrelse, og PFA forbeholder sig i sin meddelelse desuden retten til yderligere procentvise stigninger i fremtiden.

Klagers påstand

I lyset af ovenstående finder vi at den nuværende opkrævning er højere end de omkostninger, PFA selv angiver. Dette gælder især fordi de kr. 1000,- pr år alene gælder denne ene police, mens PFA angiver kr. 983,- pr forsikret, der i gennemsnit må have flere policer end en.

Den varslede forhøjelse til kr. 3.456,- årligt er derfor væsentligt over kravet i Lov om finansiel virksomhed § 21, stk. 1, at de anmeldte administrationsomkostninger skal være rimelige og betryggende.

Selv om forsikringspolice angiver at PFA kan ændre administrationsomkostninger for ordningen, kan denne tekst ikke retfærdiggøre opkrævninger uden et øvre loft. Vi fastholder at loftet må være tæt på størrelsen af de hidtidige opkrævninger."

Selskabet har i brev af 6/11 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikrede henviser til PFAs årsrapport.

PFA skal hertil bemærke, at nøgletallet 'Omkostninger pr. forsikret' er opgjort i henhold til anvisningerne i regnskabsbekendtgørelsen (Finanstilsynets bek. nr. 937 af 27/05/2015).

Dette nøgletal dækker over de gennemsnitlige omkostninger for alle selskabets forsikrede. PFA har flere forskellige typer ordninger, og regnskabsmæssigt fordeles selskabets driftsomkostninger ikke ligeligt på alle policetyper, men ud fra en opgørelse af hvordan driftsomkostningerne faktisk er fordelt på forskellige forretningsområder/policetyper.

Polisen ...411 er omfattet af kontributionsbekendtgørelsen (Finanstilsynets bek. nr. 1457 af 11/12/2017), hvor policerne er opdelt i omkostningsgrupper.

Det fremgår af PFA's årsrapport for 2022, note 23, at der for omkostningsgrupperne er et underskud på 154 mio. kr. ud af samlede omkostningsbidrag efter omkostningsbonus på 398 mio. kr., svarende til et underskud på ca. 50 % af indtægterne.

Forøgelsen af omkostningsbidraget pr. 1. januar 2024 skal ses i det lys.

PFA har valgt at indføre en depotafhængig sats frem for blot at hæve det faste gebyr, da vi mener, det giver en mere rimelig fordeling.

Finanstilsynet fører tilsyn hermed."

Heroverfor har klageren i brev af 7/11 2023 til nævnet det bl.a. anført:

"Af indlæggets bemærkning '*PFA har valgt at indføre en depotafhængig sats frem for blot at hæve det faste gebyr*' kunne man få det indtryk, at PFA erstatter det faste gebyr med en procentvis opkrævning. Det skal præciseres at det faste gebyr stort set fastholdes, og at der er varslet et yderligere gebyr baseret på depotets størrelse, hvilket vil firedoble den samlede opkrævning med mulighed for yderligere forøgelse fremover.

Ud af de mange tal i årsrapporten 2022 retter PFA fokus mod årsregnskabets note 23, hvoraf det fremgår at '*der for omkostningsgrupperne er et underskud på 154 mio. kr.*'. Vi skal dertil bemærke at dette tal i årsrapporten har teksten 'Omkostningsresultat' og at det efter sammenhængen i årsrapporten i øvrigt må omfatte samtlige omkostningsgrupper, hvilket må omfatte flere andre grupper end den aktuelle police. Altså siger dette tal i sig selv ikke noget mere specifikt om hvilende ordninger på gennemsnitsrente end de af os refererede tal for 'Omkostninger pr. forsikret' fra samme rapport.

Vi kan desuden se på udviklingen, at omkostningsresultatet faktisk har udvist en forbedring fra 2021 til 2022 fra et underskud på kr. 165 mio. til et underskud på kr. 154 mio. I sig selv berettiger tallet derfor ikke til en forøgelse af opkrævningen til administration. Tallene fra de seneste årsrapporter er gengivet nedenfor.

Ankenævnet for Forsikring

5.

100458

År	Omkostningsresultat [Mio. Kr.]	Omkostninger pr. forsikret [Kr.]
2022	-154	983
2021	-165	903
2020	- 54	697
2019	-58	699
2018	-44	697
2017	-53	721
2016	-47	723
2015	-70	757

Generelt har begge tal ligget nogenlunde konstant i en årrække, indtil de begge blev kraftigt forøget fra 2020 til 2021. Det ville være interessant med en præcis beskrivelse af årsagen til dette hop, men med over en million kunder kan ingen af tallene retfærdiggøre en stigning som den varslede på flere tusinde kroner pr. police.

Vi bemærker desuden at ordet 'omkostning' i det oprindelige varsel om stigning fra PFA bruges til at beskrive det beløb, der hæves fra kontoen. I andre sammenhænge ville et sådant udtræk omtales som et 'gebyr', og det er netop hensigten med vores klage at slå fast at gebyret på ingen måde svarer til PFA's omkostning, selv om det altså benævnes som omkostning.

Vi har ikke mulighed for at dykke dybere ned i baggrunden for årsregnskabet's tal, så vi må nøjes med at kommentere de tal, PFA vælger. Men den almindelige forventning må være at det kræver mere administration at oprette og ændre forsikringsordninger i forbindelse med ansættelser og jobskift, end at administrere en hvilende ordning som den aktuelle. Omkostningerne for en hvilende ordning burde derfor tilsvarende være lavere end de gennemsnitlige omkostninger. Vi har tidligere beskrevet at de gennemsnitlige omkostninger aktuelt er lavere end de hidtil opkrævede gebyrer, selv om omkostningerne opgøres pr. forsikret (med flere policer), mens gebyret kun omhandler en enkelt police. De hidtil opkrævede gebyrer burde derfor rigeligt dække PFA's administrationsomkostninger.

Det må være en rimelig forventning at de største pensionskasser, som PFA, har de bedste muligheder for effektivisering. I takt med indførelsen af automatisering burde hver kunde derfor kræve mindre og mindre indsats af medarbejderne. På denne baggrund fastholder vi at gebyret ikke bør hæves. Det burde i stedet, jævnfør ovenstående, sænkes og eventuelt i fremtiden følge den almindelige lønudvikling."

I brev af 16/11 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"PFA henviser til tidligere svar, hvor det fremgår, at policen er underlagt kontributionsbekendtgørelsen. Finanstilsynet fører tilsyn med, at PFA Pension overholder disse regler, og de nye omkostningssatser er anmeldt til Finanstilsynet.

Det er korrekt, at det relevante omkostningsresultat i 2021/2022 blev forværret markant efter at have ligget nogenlunde stabilt i årene frem til 2020. Forøgelsen af kundernes betaling for administration skal netop ses i det lys.

Ankenævnet for Forsikring

6.

100458

Som tidligere redegjort for, så har vi forskellige produkter og kundesegmenter, hvor PFA's driftsomkostninger netop bliver fordelt ud fra en opgørelse af vores driftsomkostninger knyttet til de forskellige områder. I den kontributionsgruppe, policen ligger i, er der ca. 300.000 policer."

Klageren har i brev af 22/11 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi noterer os at PFA angiver et antal på ca. 300.000 policer i den kontributionsgruppe, den aktuelle police ligger i. Såfremt de øvrige policer er af samme størrelse, vil den varslede opkrævning på kr. 288,- pr måned beløbe sig til $288 \times 12 \times 300.000 = 1$ mia. kr. årligt alene til administration af disse ordninger. Dette beløb burde dække lønudgiften til samtlige PFA-medarbejdere og virker derfor ude af proportion. De fleste medarbejdere er forhåbentlig beskæftiget med at skabe værdi for medlemmerne og ikke med at administrere hvilende ordninger, som den aktuelle."

Selskabet har i brev af 28/11 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Policen har med ca. 1,7 mio. kr. en væsentligt større opsparing end gennemsnittet for de øvrige ca. 300.000 policer i gruppen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af policeudskrift af januar 2019 for police ...392 fremgår bl.a.:

ØVRIGE OPLYSNINGER

Forsikringen er etableret i PFA Pension

Police nr.:

392-5 - udskrift nr. 8 er et tillæg til din police.
Præmiefri police - fripolice
med virkning fra 1/1 2019

Ved ændringen til fripolice er forsikringsdækningen blevet
tilpasset for at bevare depotsikringen, så længe som muligt.

Forsikring i ansættelsesforhold - firmaforsikring via

...

Garanti

Størrelsen af grundudbetalinger ved død samt tariffudbetaling
ved pensionering er garanteret frem til 1/12 2031, hvis pen-
sionering sker på denne dato.

...

Administration

Indtil du får udbetalinger, trækker vi et månedligt gebyr på
62 kr. Når du får udbetalinger, er gebyret 2 procent af den
udbetalte pension, dog mindst 31 kr. og højst 62 kr.

Reglerne i dette afsnit gælder på den angivne dato. De kan uden
varsel ændres med virkning til et månedsskifte.

Ankenævnet for Forsikring

7.

100458

Af selskabets brev af 6/9 2023 fremgår bl.a.:

"Omkostningerne på din pensionsordning bliver ændret

Du har en eller flere pensionsordninger i gennemsnitsrente, som du ikke længere indbetaler til (ordning nr. ...411). Den 1. januar 2024 forhøjer vi omkostningerne for disse ordninger, da vores administrationsomkostninger er steget. Derudover ændrer vi omkostningerne, så de i højere grad afhænger af opsparingens størrelse. Ændringerne sker automatisk, og du skal derfor ikke gøre noget.

Der sker følgende ændringer i dine omkostninger:

- Din faste månedlige omkostning bliver sat ned fra 83 kr. til 72 kr.
- Vi indfører en ny månedlig omkostning, som udgør 0,0125 procent af din opsparing. Omkostningen kan maksimalt udgøre 375 kr. pr. måned pr. ordning.

Begge omkostninger bliver trukket i din opsparing og kan fremadrettet blive ændret.

Eventuelle udbetalinger fortsætter uændret

Ændringerne påvirker ikke størrelsen af dine eventuelle minimumsudbetalinger (tarifudbetalinger). Hvis du har depotsikring på din ordning og ikke er startet udbetaling, kan den nye omkostning dog med tiden bevirke, at tarifudbetalingen falder lidt, hvis der ikke dannes tilstrækkeligt overskud på din ordning til at betale for depotsikringen."

Af mail af 14/9 2023 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har i brev dateret 6. september erfaret at PFA påtænker en kraftig stigning i de opkrævede gebyrer vedrørende ovennævnte pensionsordning fra 1. januar 2024.

Med en opkrævning på 72 kr (fast) plus ny omkostning på 0,0125 % af depotet, kr. 1.724.453 kan jeg beregne at jeg fremover opkræves omkring kr. 288 pr måned, hvilket svarer til en stigning på 300 %.

Forhøjelsen begrundes af PFA med at administrationsomkostningerne er steget, men jeg har vanskeligt ved at se at det kan dreje sig om så voldsom stigning, selv om PFA skulle være ualmindelig dårlig til administration. Almindelig fornuft tilsiger desuden at et depot der hverken indbetales til eller udbetales fra næppe er den store administrative belastning for PFA.

Til sammenligning har min mand hvilende depot af nogenlunde samme størrelse hos ..., hvor det månedlige gebyr er 60 kroner.

Inden jeg selv tager retlige skridt, ønsker jeg ad denne vej at give PFA lejlighed til at begrunde gebyrstigningen eller eventuelt forklare hvor jeg skulle tage fejl. Endelig søger jeg svar på, om dette nye gebyr er den eneste omkostning for ordningen, eller om der tilkommer indirekte omkostninger oveni."

I mail af 19/9 2023 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Tak for din henvendelse vedr. dine nye omkostninger på dine policer i gennemsnitsrente.

I PFA er vi forpligtet til at sikre balance i vores omkostninger, således at dem der bidrager til dem, også er dem, der betaler dem. Der er ikke tale om, at det er en måde, som PFA skal tjene penge på, vi skal blot opnå balance i regnskabet.

Årsagen til at omkostningerne stiger, er at der nu er færre kunder til at betale omkostningerne for ordninger i gennemsnitsrente.

Du betaler omkostninger for, at vi kan administrere dine ordninger i gennemsnitsrente, selvom at du ikke længere indbetaler til dem. Du får hvert år tilskrevet rente, PFA skal foretage indberetninger til Skattestyrelsen, du skal på et tidspunkt starte med at få udbetaling, du får svar på dine spørgsmål, når du henvender dig om dine ordninger, og dine policer vises på Mit PFA osv.

På dine ordninger i gennemsnitsrente har du en garanteret minimumsudbetaling. Denne kaldes en ydelsesgaranti og den er beregnet på baggrund af nogle forudsætninger om forventet levetid, risiko for nedsat erhvervsevne, omkostninger og forrentning.

Du er garanteret denne udbetaling selvom, at PFA sætter omkostningerne op.

Det vil sige, at selvom at der ikke står nok penge på dit depot til at give dig den udbetaling, som du er garanteret, så får du den stadig.

Du kan se dine garanterede udbetalinger på Mit PFA under 'Din opsparing' – 'Udbetalingsplan' – 'Aftalte udbetalinger' – 'Klik her, hvis du vil se tarifudbetalinger for pensionsordning xxxxxxxx' (helt nede i bunden).

Som det også fremgår af det brev, som blev sendt til dig den 6. september 2023, så kan den nye omkostning med tiden bevirke, at den garanterede ydelse falder lidt, hvis der ikke dannes tilstrækkeligt overskud på din ordning til at betale for depotsikringen.

Du kan også se alle dine omkostninger for dine ordninger på Mit PFA – dem finder du under 'Din opsparing' – 'Opsparingsoversigt' - 'Se opsparingsregnskab'."

Nævnet udtaler:

Klagerens police ...411 er en traditionel pensionsordning i gennemsnitsrente med ydelsesgaranti. Policen er en fripolice, idet der ikke længere indbetales til pensionsordningen. Klageren har også andre policer i selskabet.

Selskabet har den 6/9 2023 meddelt, at "Omkostningerne på din pensionsordning bliver ændret. Du har en eller flere pensionsordninger i gennemsnitsrente, som du ikke længere indbetaler til (ordning nr. ...411). Den 1. januar 2024 forhøjer vi omkostningerne for disse ordninger, da vores administrationsomkostninger er steget. Derudover ændrer vi omkostningerne, så de i

højere grad afhænger af opsparingens størrelse. Ændringerne sker automatisk, og du skal derfor ikke gøre noget. Der sker følgende ændringer i dine omkostninger: • Din faste månedlige omkostning bliver sat ned fra 83 kr. til 72 kr. • Vi indfører en ny månedlig omkostning, som udgør 0,0125 procent af din opsparing. Omkostningen kan maksimalt udgøre 375 kr. pr. måned pr. ordning. Begge omkostninger bliver trukket i din opsparing og kan fremadrettet blive ændret."

Klageren har anført, at hendes månedlige omkostninger stiger fra 83 kr. til 288 kr., hvilket svarer til en stigning på ca. 300 %. Stigningen kan ikke retfærdiggøres af de opgaver, der er forbundet med at administrere ordningen. Administrationsomkostningerne skal være rimelige og betryggende, jf. § 21, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, og den varslede forhøjelse er væsentligt over dette krav. Klageren har anført, at selvom forsikringspolice angiver, at selskabet kan ændre omkostningerne, kan dette ikke retfærdiggøre omkostninger uden et øvre loft. Det øvre loft må være tæt på størrelsen af de hidtidige omkostninger. Klageren ønsker, at omkostningerne fastholdes på det hidtidige niveau og følger almindelig pris- og lønudvikling.

Selskabet har anført, at selskabet efter police kan ændre administrationsomkostningerne. Ændringen er varslet med mere end 3 måneder og er varslet korrekt i overensstemmelse med principperne i bekendtgørelse om god skik. Baggrunden for forhøjelsen er stigende driftsomkostninger og færre kunder i gennemsnitsrentemiljøet, hvilket har ført til et omkostningsunderskud. De nye omkostninger er anmeldt til Finanstilsynet.

Det fremgår af police fra januar 2019, at "Reglerne i dette afsnit gælder på den angivne dato. De kan uden varsel ændres med virkning til et månedsskifte."

Nævnet bemærker, at Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for så vidt angår, om pensionsselskabernes tekniske grundlag – herunder opgørelse af administrationsomkostninger – er rimeligt og betryggende over for kunderne.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at annullere eller ændre omkostningsstigningen pr. 1/1 2024.

Ankenævnet for Forsikring

10.

100458

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af pensionsoversigten, at selskabet kan ændre reglerne for opgørelse af administrationsomkostninger med virkning til et månedsskifte. Selskabet har med brevet af 6/9 2023 givet klageren et behørigt varsel om ændring af administrationsomkostningerne.

Nævnet har også lagt vægt på, at der ikke foreligger oplysninger om, at Finanstilsynet har haft bemærkninger til selskabets ændring af administrationsomkostningerne. Nævnet har efter de foreliggende oplysninger ikke grundlag for at antage, at de nye omkostningssatser ikke på rimelig måde modsvarer selskabets faktiske udgifter til administration af den pågældende gruppe af pensionsordninger.

Nævnet henviser til sag 100543, der vedrører samme omkostningsstigning pr. 1/1 2024.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand