

# Ankenævnet for Forsikring

Den 24. januar 2024 blev i sag nr. 100714:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab  
Parallelvej 17  
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i brev af 9/11 2023 bilagt klageskema af 14/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ønsker at klage over **manglende rådgivning og afkast af nedenstående pensionskonti samt groft svigt og misligholdelse af rådgiverrollen/-pligten** fra Danicas side, idet rådgiver ikke efter flere kontakter, har responderet omkring manglende og fejlagtigt afkast på mine konti.

Sagen er at jeg i slutningen af 2014 og i 2015 og 2016 har været i kontakt med min daværende pensionsrådgiver i Danica og bedt om svar på, hvorfor afkastet i årene 2013, 2014, 2015 og til midten af 2016 har stået som 'kontant' og dermed ikke givet noget afkast, på trods af at jeg har valgt en 'middel risiko' på mine konti. Kontiene gælder ...921 og ...547.

Ud over ovenstående manglende forrentning er der også på de 2 konti trukket beløb til dækning af forskellige forsikringsdækninger, som jeg ikke har ønsket, idet disse dækninger har været dækket af nye aftaler, som er indgået med nye arbejdsgiveres forskellige pensionsordninger.

Som jeg har sagt på flere møder med Danica har jeg ALDRIG – ALDRIG – ALDRIG valgt at lade mine konti stå som 'kontant', og dette kan bekræftes af forrentning i andre konti, som jeg har haft i Danica.

Jeg er selv uddannet ... og har beskæftiget mig med økonomi i hele min karriere, samt i min egen-  
skab af ... været med i beslutningen om hvilke pensionsfirmaer vi skulle vælge, som passede bedst  
til 3 forskellige virksomheder.

Da jeg efter flere mislykkede forsøg på at få et møde med pensionsrådgiveren gennem 2015 og  
2016 kontaktede jeg en privat rådgiver, som påpegede, at afkastet på de 2 konti var **helt uden for**

# Ankenævnet for Forsikring

2.

100714

**normen og langt fra 'normalt afkast', og han havde i mange tilfælde set samme situation hos en hel del andre klienter, og påpegede at dette var et **groft svigt og misligholdelse af rådgiverrollen/-pligten**.**

Jeg besluttede derfor i midten af 2016 at flytte beholdningerne i mine Danica konti til [klagerens nye selskab], hvilket efterfølgende har været en god løsning med forventet afkast.

Der er ligeledes flere personer, som har påpeget at denne sag er et oplagt emne at publicere via medierne, hvilket jeg dybest set ikke p.t. er gået videre med, da jeg mente den kunne løses af Danica og undertegnede, men som I vil se har dette ikke kunnet lade sig gøre, hvorfor jeg henvender mig til Ankenævnet.

Som I vil se af div. korrespondancer har jeg bedt om tidligere referater og skrivelser, men jeg har aldrig modtaget et referat, som Danica ([selskabets medarbejder]) siger 'er det seneste referat' som findes, men som jeg aldrig har set eller modtaget. Dette 'seneste og eneste referat' skulle iflg Danica være dateret i 2011.

**Hvis der er nogen som har ændret i risikoprofilen på mine konti i Danica, kan jeg garantere det ikke er mig som har valgt at lade mine konti stå som 'kontant' forrentning – det kan jeg bekræfte, at jeg ALDRIG – ALDRIG – ALDRIG ville tillade, og det var jo netop derfor jeg bad om et møde med pensionsrådgiveren og bl.a. ville drøfte, hvem og hvorfor mine konti ikke gav noget afkast svarende til 'middel risiko', samt hvorfor jeg skulle betale forskellige forsikringsdækninger, som jeg allerede betalte til via nye pensionsordninger hos ny arbejdsgiver (det giver jo ikke mening). Danica har dog i mødereferat af 26. august 2022 medgivet, at henvendelser fra kunder naturligvis skal besvares, hvilket de objektivt ikke er blevet.**

I Danicas brev af 14. august 2023 kan jeg ikke få indsigt i min Risikoprofil, da den anses for en forretningshemmelighed.

Som I vil se af vedhæftede dokumenter, skrivelser og korrespondance har jeg bl.a. i min skrivelse af

23. marts 2023 lagt op til et evt, forlig, men dette er p.t. ikke imødekommet fra Danicas side.

I mødereferat af 26. august 2022 ad. 4 skriver de at jeg har fået tilbud om omlægning, hvilket jeg ikke kan genkende/eller har modtaget. I samme ad. 6 har jeg modtaget oplysning om dette, og det var jo allerede dækket via ny arbejdsgiver, og derfor ikke relevant. Det var jo en af grundene til, at jeg ville i kontakt med pensionsrådgiveren. Ad. 8 i samme skrivelse skriver Danica at afkastet i perioden kunne være højere end hvad der er genereret i Danica Pension. Risikoen var der jo ikke og afkastet 'luset'.

I mail af 23. dec. 2021 er konto ...921 indtegnet Middel risiko, og det har jeg aldrig ændret, og kunne derfor også have været bragt op ved et møde med rådgiveren, luset afkast og opkrævet div forsikringsdækninger. På denne police skulle investeringsudløb være dec. 2016, hvilket aldrig er oplyst til mig og derfor også kunne være en oplysning fra rådgiveren, hvis vedkommende ellers gad at vende tilbage til mig.

I mail af 23. dec. 2021 for konto ...547 skriver de at policen er tegnet i 'kontorentemiljø'/kontant, hvilket jeg ikke har besluttet (ville aldrig vælge andet end Middel risiko) helt horribelt afkast – selv

# Ankenævnet for Forsikring

3.

100714

inkluderet reservespring). Også her opkrævet omkostninger til forsikringsdækninger, som allerede er dækket via ny arbejdsgiver. Horribelt.

Tidslinjen er følgende:

- Slutningen af 2014, 2015 og 2016 været i telefonisk kontakt med pensionsrådgiver og bedt om svar, men fik aldrig møde eller andet (intet referat kan bekræfte dette)
- Fra 2017 og i 2018 spurgte jeg min bankrådgiver, hvordan jeg kunne klage og forholde mig.
- I 2019 og 2020 været i telefonisk kontakt med rådgiver, som lovede at se på sagen – men aldrig hørt noget
- December 2021 skrevet til Danica om manglende respons fra Danica

Herefter kører sagen den 23. december 2021 og fremefter med Danica og [selskabets medarbejder] med adskillige mails og skrivelser frem til august 2023, uden vi er kunnet enes om kompensation for misligholdt rådgivning og rådgivningspligt, dette er beskrevet i mit brev til mødet med Danica 26-8-2022.

Hvis I har bemærket at min aktivitet omkring dette emne har været begrænset i perioden 2017/2018, skyldes dette [alvorlige omstændigheder] i nærmeste familie ... samt i perioden medio 2021 til midt 2022, som skyldes [alvorlig sygdom] og dermed komme tilbage til en normal hverdag."

I brev af 21/11 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagesagen omhandler, hvorvidt Danica er ansvarlig for eventuel dårlig rådgivning og utilstrækkeligt pensionsafkast på sine ordninger i perioden 2013-2016.

Det fremgår af klagerens brev til nævnet af 9. november 2023, at han har været bekendt med sit krav – i hvert fald siden 2016 – og kravet er dermed forældet efter den almindelige 3 årsregel i FAL § 29.

Klageren lider ikke noget tab derved, idet han ikke har noget krav, hvilket – meget serviceminded – er forsøgt forklaret ham, senest med den af klageren fremlagte mail af 23. december 2021 og gennemgangen i mødereferatet efter mødet den 26. august 2022.

Kravet var allerede forældet allerede inden mailen fra 23. december 2021. Den omstændighed, at Danica har forsøgt at forklare sit afslag, kan hverken begrunde en genoplivning af det allerede forældede krav, eller midlertidigt suspendere en igangværende forældelse, jf. FAL § 29, stk. 5, modsætningsvis.

Skulle nævnet være uenig med mig, er kravet alligevel forældet, idet sagen er indbragt for nævnet mere end 1 år efter 26. august 2022.

Jeg har ingen bemærkninger til klagens materielle indhold, idet jeg blot henviser til det, som klageren har fået forklaret 23. december 2021 og 26. august 2022."

# Ankenævnet for Forsikring

4.

100714

Klageren har den 10/12 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Danica har på begge de nævnte konti givet meget lavt afkast, hvilke ikke svarer til Middel Risiko, hvilket de bl.a. selv skriver i Dækningsoversigt på konto ...921, gældende fra 1.10.2014. Middel afkast er jo netop ikke afspejlet i 2013 og 2014 for konto ...921.

Jeg har ikke fået dækningsoversigt for konto ...547, hvor jeg så har valgt 'middel risiko', hvilket igen ikke er afspejlet i afkastet på denne konto.

Det er også påfaldende, at da jeg blev ansat i ..., tilbage i 2011 har Danica opkrævet for diverse forsikringer på gamle pensionskonti, hvilket jeg ikke har accepteret, da jeg allerede blev forsikret via ny ordning hos Danica. De har jo selv lavet ordningen hos [klagerens arbejdsgiver].

Jeg kan ikke acceptere at Danica skriver, at kravet er forældet, idet jeg flere gange siden 2016 og frem til 2019 og 2020 været i kontakt med en rådgiver – se min tidslinje i min klage – for at få en forklaring på mine manglende afkast. Jeg kan jo ikke fremsætte min klage, før jeg har fået en forklaring/afklaring fra en rådgiver, som så ikke vender tilbage til mig.

Det er jo netop det jeg mener med mangelfuld og groft svigt og misligholdelse af rådgiverrollen. Det er jo samme situation hvori Danica for nylig har valgt at kompensere et stort antal kunder begrundet i manglende rådgivning omkring ændring i lovgivning omkring ændring i pensionsalder/-tidspunkt – og hvad det betød for deres pensioner.

Alle mine skrivelser og korrespondancer siden december 2021 er jo begrundet i, at jeg overfor Danica klager og er utilfreds med mit afkast på de to nævnte konti.

Derfor har jeg også forsøgt at tydeliggøre ved mødet med Danica den 26-8-2022, hvad jeg mener ville være et normalt afkast med Middel risiko, idet der ved Danicas skrivelse af 23. december 2021 viser et afkast på konto ...547 for 2013-2016 på henholdsvis kr. 11.784, 11.779, 11.766 og 3.162 på en konto hvor der står mere en kr. 630.000. for konto ...921 er afkastet for 2013-2016 på kr. 2.700, 8.937, 2.644 og 1.994 på en saldo på ca. kr. 170.000.

Jeg har taget udgangspunkt i min skrivelse til Danica af 26-8-2022, at min beregning er baseret på Danicas egne oversigter for afkast med 'Middel risiko' for perioden 2013-2016 var henholdsvis 7,0 %, 7,9 %, 3,8 % og 7,2 %.

Jeg kan ikke sige præcist, hvad afkastet skulle være, men jeg kan med sikkerhed sige at det afkast Danica viser, at langt fra fakta med henvisning til 'Middel risiko'. Dette er også blevet fremført over for Danica ved flere møder med [selskabets medarbejder] og sagt, at mit krav kan være både + eller – i forhold til min beregning, og at det som Danica reelt har givet, ligger langt fra min beregning, hvorfor jeg også har udtrykt min holdning til afklaring via et forlig."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af december 2021 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

**"Manglende respons fra Danica.**

Jeg henvender mig for hvilken gang til Danica grundet manglende respons og svar til mig vedrørende fejlagtig forrentning af nedenstående pensionskonti.

# Ankenævnet for Forsikring

5.

100714

Jeg har i 2015 og 2016 været i kontakt med min daværende pensionsrådgiver hos Danica og bedt om svar – aldrig fået svar. Jeg har i flere omgange siden 2017 været i kontakt med min rådgiver hos DB, som lovede, at han ville undersøge med Danica – uden resultat, da han i 2018 sagde, at det kunne han ikke hjælpe med og skulle derfor kontakte Danica. Jeg har så sent som i 2019 og 2020 været i kontakt med en rådgiver i Danica, som lovede at ville se på sagen, men jeg har aldrig hørt noget svar. Jeg har flere gange overvejet at gå til medierne med Danica's manglende behandling, men håber vi kan finde en løsning, inden det kommer så vidt. Til jeres orientering valgte jeg på baggrund af manglende respons fra Danica at kontakte [klagerens nye selskab] via en rådgiver som jeg kendte.

På nedenstående konti i Danica stod forrentningen/afkastet til 0-procent, som jeg havde bedt Danica ændre, men som pensionsrådgiveren hos Danica aldrig tog action på. Derfor tog jeg konsekvensen og skiftede til [klagerens nye selskab].

De berørte konti, hvorpå der har været 0-afkast på i 2013, 2014, 2015 og til midten af 2016 gælder følgende konti: ...921, ...547.

Til jeres orientering er konto ....547 belastet med omkostninger i perioden 2013 - medio 2016 med kr. 75.000 (for hvad, om jeg må spørge), der har jo ikke været rørt ved kontoen ingen forrentning/afkast. Til jeres orientering har jeg haft en stribe andre pensionskonti hos jeg, og jeg er lidt i tvivl om der er manglende afkast på disse men det er hovedsagelig ovennævnte konti, som jeg fra jeres side mangler afklaring på."

Af mail af 23/12 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

## **"Din henvendelse**

Du ønsker en forklaring på, hvorfor der ifølge dit udsagn ikke har været noget afkast på policerne ...921 og ...547 i årene 2013 til 2016. Endvidere undrer du dig over omkostninger i samme periode for ca. 75.000 kr. på policenummer ...547.

## **Danica Balance ...921**

Denne ordning er indtegnet 1. maj 2011 og var placeret i markedsrente (investering). Ved indtegningen blev valgt middel risiko med garanti i hele perioden. Det fremgår af møderapport dateret 8. juni 2011, at

*'Du har valgt et markedsrenteprodukt med garanti hele opsparings- og udbetalingsperioden. Det betyder, at du sikrer din opsparing mod negativt afkast i opsparingsperioden, og at du i udbetalingsperioden endvidere er garanteret en minimumsudbetaling.*

*I garantiperioden angiver investeringsmåden den maksimale andel af aktier, som din pension kan være investeret i – det kan betyde, at aktieandelen i perioder kan være væsentlig mindre for at opretholde garantien.'*

Vi har løbende henover perioden sendt dig ændringsmeddelelser og 'Kort overblik', hvor vi har oplyst om garantien.

En police med denne type garanti vil altid have en dato for investeringsudløb. I dette tilfælde var det den 1. december 2016. Investeringsudløbet er med til at fastlægge aktivfordelingen i depotet. Den maksimale aktieandel har endvidere haft en indvirkning på dit afkast. Blandt andet oplyser vi

i Dækningsoversigt af 12. marts 2012 den aktuelle investeringssammensætning (5 år til investeringsudløb):

Danica Pension (PAL) – Aktier

Danica Pension (PAL) – Korte Obligationer

Danica Pension (PAL) – Obligationer (garanti)

Fordeling i procent 28,13 – 33,25 – 38,62

Ser vi på en lignende fordeling i dag (uden tilknyttet garanti) ville den se således ud:

DP Offensiv (aktier) 31,91

DP Mix (aktier/obligationer) 28,16

DP Defensiv (obligationer) 39,93

Samlet set en fordeling med ca. 41 % aktier og 59 % obligationer idet DP Mix typisk indeholder 1/3 aktier i porteføljen.

For overblikkets skyld har vi dannet en kontooversigt for de nævnte år.

Vi har ikke adgang til de eksakte alternative afkasttal, hvis ikke der havde været tilknyttet garanti til produktet, men vi har indsat de nøgletal nederst i oversigten, som kommer tættest på de faktiske forhold for din police. Det er ikke korrekt, at investeringen ikke har været afkastgivende i perioden, men begrænsningen i aktieandel som følge af garantien har utvivlsomt haft en indvirkning på dit afkast.

## Vurdering af risiko kontra afkast

Vægtningen af investeringsrisiko kontra afkast vil altid være individuel. I perioder med positive afkast er beslutningen om at påtage sig en øget risiko alt andet lige lettere at træffe end i nedgangstider. Netop fordi vurderingen er individuel retter vi som udgangspunkt ikke henvendelse til dig, selvom der er betydelig forskel på dit afkast og afkastet uden garanti i samme periode. Vi oplyser i størst mulige omfang løbende om vilkårene for policen og opfordrer til via vores selvbetjeningsløsninger løbende at orientere sig om værdi og afkast. Dette ud fra en forventning om, at når vi har orienteret, og der fortsat er garanti tilknyttet, da har du truffet et aktivt valg, hvor sikkerhed vejer tungere end afkast. I modsat fald skulle vi i opgangstider kontakte alle vores kunder og råde dem til at frakoble garanti og i nedgangstider tage kontakt igen og råde til det modsatte. Dette er en rådgivning, som er rigtig svær at give, da vi på investeringsfronten altid først kender det reelle resultat på bagkant.

## Danica Traditionel ...547

Denne police har modsat ovennævnte stået i et kontorentemiljø og har således ikke været investeret. Den er blevet forrentet med en variabel rente. Renten har imidlertid ligget på samme niveau i perioden 2013 til 2016 på 1,8 % før pensionsafkastskat.

Policer i et kontorentemiljø opnår som oftest lavere afkast end i markedsrente. Som følge af den tilknyttede garanti på Danica Balance har du imidlertid opnået en højere forrentning på Danica Traditionel i perioden. Blandt andet med baggrund i faldende renter de sidste mange år tilbød Danica Pension dig den 14. maj 2013 en forhøjelse af din opsparing med 118.883 kr. mod at give afkald på den garanterede udbetaling og skifte til Danica Balance. Et tilbud du valgte ikke at benytte dig af.

Polisen har nemlig samtidig sikret en minimumsudbetaling ved pensionering. Garantien forfalder fuldt ud ved policens ordinære udløb i december 2018. Da du vælger at flytte din police til andet selskab i 2016 medfølger garantien kun delvist. Den delvise tilskrivning fremgår af nedenstående kontooversigt som 'Reservespring udbetalingsgaranti'. Garantien fastsættes på baggrund af rentegrundlag, der varierer alt efter hvornår, der er blevet indbetalt til polisen. Jo ældre polisen er desto højere beregningsgrundlag for den garanterede udbetaling.

Polisen her er indtegnet tilbage i december 1982. Det betyder, at den har haft et relativt højt rentegrundlag, der ved ophævelsen i Danica i juli 2016 udgjorde vægtet 4,3727 %. Det betyder, at uanset hvordan den variable kontorente (hvad der rent faktisk tilskrives polisen årligt i forrentning) udvikler sig i policens levetid, så garanteres en minimumsudbetaling beregnet ud fra det vægtede grundlag på 4,3727 %. Omsat til værdi i kroner betyder det, at den afgangsførte værdi i 2016 på 730.000 kr. (heraf 13.646 kr. reserveret til afkastskat) umiddelbart havde en garanteret minimumsudbetaling på omkring 790.000 kr. pr. december 2018; uanset hvordan kontorenten i øvrigt ville have udviklet sig, hvis opsparingen var blevet i Danica Pension. Det er min klare forventning og forhåbning, at du er blevet tilstrækkeligt rådgivet om dette forhold af [klagerens nye selskab] tilbage i 2016.

Du skriver, at du har haft omkostninger for 75.000 kr. i perioden 2013 til medio 2016. Igen for at lette overblikket har vi dannet en kontooversigt:

De faktiske omkostninger har i perioden udgjort 2.601 kr. Dertil er betalt 39.521 kr. til forsikringsdækning. Denne udgjorde en dækning ved tab af erhvervsevne på 164.232 kr. løbende før skat i tilfælde af længerevarende sygdom. Vi kan derfor ikke bekræfte din påstand om omkostninger i perioden på op til 75.000 kr.

Tilskrivning af særlig overskudsandel samt rentetilskrivning har i bund og grund finansieret din forsikringsdækning og de faktiske omkostninger. Derfor kan det se ud som om, at der ingen forrentning har været i perioden. Udover de faktisk omkostninger ligger en række indirekte omkostninger, som vi i skrivende stund ikke har tallene på. Disse omkostninger har imidlertid været afregnet før kontorenten på de 1,8 % er blevet fastsat og påvirker derfor reelt ikke policens værdi."

Klageren har i mail af 3/1 2022 til selskabet bl.a. bemærket:

"For en god ordens skyld kan jeg ikke se, at dine kommentarer og beskrivelser dækker et klart svar til mig, hvad der reelt er sket og foretaget på disse 2 policer. Derfor ønsker jeg et møde i løbet af januar 2022, så vi kan få afklaret mine udeståender, og jeg ønsker, at I tager referat af mødet, som vi sammen gennemgår inden mødets afslutning.

Jeg sørger for at tage mine notater omkring udeståender med på mødet.

Såfremt der ikke fra Deres side fremkommer et positivt udfald, vil jeg evt. lade Klagenævnet inddrage i sagen, inden jeg evt. går videre med min case til medierne.

Det er jo helt uholdbart, at der på to policer ikke har været noget positivt resultat gennem hele 2013-2016. Dette til trods for at afkast på aktier, etc. har været rigtig positive i denne periode. Desforuden er det ikke mig, som har valgt et kontorentemiljø (og dermed ikke været investeret). Overordnet set er det samtidig rent statistisk ikke muligt at 2 policer, ikke giver et positivt resultat

i perioden ovenfor. Det burde Danice om nogen (da I lever af statistik som arbejdsredskab). Jeg er selv ..., og derfor følger jeg tæt, hvad der sker på investeringer og i erhvervslivet."

Af selskabets mødereferat fra pensionsmøde den 26/8 2022 fremgår bl.a.:

**"Emne: Investeringsafkast i perioden 2013-2016**

...

Mødet er foranlediget af [klageren]. På baggrund af mailkorrespondance i december 2021 - januar 2022 er det [klagerens] opfattelse, at Danica Pension ikke har svaret fyldestgørende på hans henvendelse.

[Klageren] har opstillet følgende otte spørgsmål, der ønskes afklaret:

1. [Klageren] har i 2015 og 2016 været i kontakt med daværende pensionsrådgiver og bedt om svar på manglende afkast. Han mener endnu ikke at have modtaget en forklaring på manglende afkast
2. [Klageren] mener, at Danica har misligholdt rådgiverrollen, som følge af manglende respons
3. [Klageren] ønsker overblik over, hvornår Danica sendt ændringsmeddelelser og 'Kort overblik'
4. [Klageren] mener aldrig at have valgt et kontorentemiljø på police nummer ...547
5. [Klageren] mener ikke at kende til at have givet afkald på garanteret udbetaling på police-nummer ...547 på garanteret udbetaling
6. [Klageren] ønsker et overblik over, hvad 'Betaling af forsikringsdækninger' dækker, da han på sine nye ordninger via arbejdsgiver har haft forsikringsdækninger
7. [Klageren] ønsker overblik over hvad 'Faktiske omkostninger' dækker
8. [Klageren] stiller sig i det hele uforstående over for hvordan to ordninger gennem beskrevne perioder kan ende med et nul-resultat. Teoretisk vil dette statistisk ikke kunne lade sig gøre.

...

[Klageren] har i det hele haft fem policer i Danica Pension med opsparing, der alle er afgangsført i 2016. Det blev afklaret, at [klagerens] henvendelse alene angår policerne ...921 Danica Balance og ...547 Danica Traditionel.

[Selskabets medarbejder] gennemgik produkterne Danica Traditionel og Danica Balance med særligt fokus på, hvorledes afkast genereres på en opsparing i kontorentemiljø (Danica Traditionel) og i markedsrentemiljø (Danica Balance).

**Ad 1.** [Selskabets medarbejder] henviste til e-mail af 23. december 2021 fra Danica Pension, hvor afkastet for perioden 2013-2016 er listet for begge policer. Heraf kan det konstateres, at begge policer har genereret et afkast i perioden.

Afkast på Danica Balance mix middel risiko modsvarer ikke [klagerens] forventning jf. bilag 'Møde Danica Pension 26-8-2022'. Dette forklares med, at policen er indtegnet med garanti og dette har medført en begrænsning i offensive investeringer. Dette er tillige forklaret i e-mail af 23. december 2021.

For så vidt angår Danica Traditionel er der årligt i perioden tilskrevet 1,8 % i kontorente før pensionsafkastskat. Policen havde et vægtet rentegrundlag på 4,37 %, der udgør beregningsgrundlaget for den garanterede udbetaling. Idet policen overføres til [klagerens nye selskab] i 2016 tilskrives



dele af udbetalingsgarantien med 77.291 kroner. Denne udgør sammen med kontorenten afkast af den investerede formue.

**Ad 2.** [Klageren] fortalte, at han havde forsøgt kontakt til rådgiver i 2015 og 2016 omhandlende afkast uden at have fået svar retur. [Selskabets medarbejder] medgav, at henvendelser fra kunder naturligvis skal besvares. Samtidig har man som kunde selv et ansvar for løbende at holde sig orienteret om, at produktet modsvarer ens egne ønsker og forventninger. [Klageren] begrundede at han først vender tilbage i 2022 med familiemæssige årsager.

Det er endvidere Danica Pensions opfattelse, at når der foreligger dokumentation for det investeringsmiljø policen er indtegnet i – i form af policeoverblik og møderesume – så må det formodes, at kunden er behørigt oplyst om produktet. Danica Pension har med mere end 1 mio. kunder ikke mulighed for proaktiv kontakt til alle kunder, når der sker ændringer i de finansielle markeder om end slige ændringer potentielt ændrer på kundens investeringspræferencer.

...

**Ad 4.**

...

Mérhensættelsestilbud

Der fandtes ikke mulighed for markedsrentevilkår tilbage i 1982, hvor policen er indtegnet. Det har ved indføring af markedsrenteprodukter løbende været muligt at konvertere til andet investeringsunivers. Senest i maj 2013 har vi tilbudt omlægning til markedsrente med mérhensættelse – et tilbud, som vi ikke kan se, du har responderet på.

Den førmtalte vægtede rente på 4,37 % har været risikofri uanset udviklingen i kontorenten, som er variabel. Et markedsrenteprodukt har muligvis over tid kunnet generere et større afkast; dog også med en markant større risiko til følge.

**Ad 5.** Der gives afkald på den garanterede udbetaling i forbindelse med overførsel til andet selskab. Det bør [klagerens nye selskab] have rådgivet dig om. Garantien forfalder ved aftaleudløb i 12/2018, men i årene op til udløb 'opsamler' vi en del af garantien, hvorfor der er tilskrevet reserverpring på 77.291 kroner ved overførslen.

**Ad 6.** 'Betaling af forsikringsdækninger' dækker på begge policer opsparingssikringen; det vil sige sikring af den opsparede værdi i opsparingsperioden. På police ...547 har der endvidere været tilknyttet en invaliderente på 164.232 kroner, som redegjort for i vores e-mail af 23. december 2021.

Policen er indtegnet 1. december 1982 og sidste indbetaling er sket 1. september 1993. På daværende tidspunkt har der været opsparet værdi dedikeret til denne dækning, som har betalt for forsikringen frem til overførsel til [klagerens nye selskab] sker i 2016. Vi sletter ikke forsikringsdækninger med mindre vi modtager en opsigelse fra dig. Det kan vi ikke konstatere er sket.

**Ad 7.** Faktiske omkostninger dækker

- Betaling for udbetalingsgaranti (kun Danica Balance)
- Forsikringsdækninger
- Administration (fripolicegebyr, saldo- (præmieomkostninger m.v.)

Udover faktiske omkostninger er der investeringsomkostninger, som afregnes i puljerne (Danica Balance) før afkast eller før kontorente tilskrives (Danica Traditionel).

**Ad 8.** Som tidligere redegjort for er det ikke korrekt, at der ikke er tilskrevet afkast i perioden 2013-2016. I relation til de afkasttal [klageren] lister i sit bilag 'Møde Danica Pension 26-8-2022', er det sandsynligt, at afkastet i perioden kunne være højere, end hvad der er genereret i Danica Pension.

[Klageren] blev gjort opmærksom på, at afkastet i Danica Traditionel har været risikofrit, hvorimod en placering i markedsrente ville have medført en markant større investeringsrisiko. Forklaringen, på at Danica Balances afkasttal i mix middel risiko ikke matcher de af [klageren] oplistede, skal findes i den tilknyttede investeringsgaranti, hvormed Danica Pension begrænser andelen af offensive investeringer, når garantien er i kraft."

Klageren har i et notat til selskabet bl.a. anført:

**"Møde Danica Pension 26-8-2022**

Tak, fordi jeg blev indkaldt til møde med jer. Nedenstående skal med i referatet, som Danica udfærdiger og sender mig efter vort møde.

Indledningsvis skal siges, at jeg har været pensionskunde i Danica i ca. 25 år via forskellige arbejdsgivere og været godt tilfreds som kunde, bortset fra denne verserende 'sag'.

Ifølge min private rådgiver og egne oplysninger er mine påpegede manglende afkast, etc. På police

...547 helt udenfor normen og langt fra et 'normalt afkast'.

Det skal påpeges, at nogen har påpeget at denne sag er et oplagt emne at publicere via forskellige medier, men dybest set er jeg ikke interesseret i dette, da jeg mener den kan løses inden da.

Anledningen til at flytte mine konti i 2016 var en gennemgang af kontiene sammen med min rådgiver, hvor blandt andet police ...547 stod som 'kontant' og dermed ingen afkast - helt udenfor normen.

Mine ankepunkter sammenholdt med tidligere korrespondance er følgende:

1. Danica har misligholdt rådgiverrollen/-pligten, da der ikke har været respons på mine henvendelser som tidligere nævnt.
2. Jeg har aldrig valgt et 'kontorentemiljø', som I tidligere har beskrevet, og jeg ville aldrig gøre dette, da jeg selv er ... og altid følger hvad der sker omkring afkast på div. ordninger.
3. At jeg har givet afkald på 'garanteret' udbetaling på ...547 kender jeg intet til.
4. Betaling af forsikringsdækninger (hvad dækker dette helt præcist). Jeg ville aldrig vælge disse da jeg har været dækket via arbejdsgiver på nye ordninger, bl.a. Danica, ..., etc. Manglende rådgivning.
5. I skriver i tidligere skrivelse, at I løbende har oplyst om garantien, hvilket jeg ikke kender til - og netop derfor har jeg flere gange bedt om møde med rådgiver - uden resultat.
6. Jeg føler mig helt uforstående over for det faktum, hvordan de 2 konti ...547 og ...921 for perioden 2013 til 2016 kan ende med nul-resultat. Teoretisk vil dette statistisk ikke kunne lade sig gøre.
7. Afkast i Danica med 'middel risiko profil' har været og er med følgende afkast for de 2 konti:

# Ankenævnet for Forsikring

11.

100714

|                                     | Beholdning |         | Afkast |         |
|-------------------------------------|------------|---------|--------|---------|
|                                     | ...921     | ...547  | ...921 | ...547  |
| 2013 7,0 %                          | 177.663    | 658.622 | 12.436 | 46.103  |
| 2014 7,9 %                          | 234.565    | 658.615 | 18.530 | 52.030  |
| 2015 3,8 %                          | 235.581    | 658.485 | 8.952  | 25.022  |
| 2016 7,2 % ½ år                     | 235.209    | 662.707 | 8.467  | 23.857  |
| Manglende afkast kr.                |            |         | 48.385 | 147.012 |
| Forsikringsdækning (skal ej betale) |            |         |        |         |
| 2013                                |            |         | 4.744  | 12.054  |
| 2014                                |            |         | 3.960  | 11.563  |
| 2015                                |            |         | 27     | 10.535  |
| 2016                                |            |         | 15     | 5.369   |
| Forkert dækning                     |            |         | 8.746  | 39.521  |

...

Mit synspunkt baseret på 'middel risiko profil', så det er vel et rimeligt niveau. Som jeg har nævnt for [selskabets medarbejder] skal dette ikke lyde som om jeg er interesseret i at 'score kassen', **men jeg mener oprigtigt, at jeg ikke har fået en rådgivning, hvor jeg kunne have mulighed for at ændre på det faktum, at en konto står som 'kontant', hvilket jeg aldrig ville vælge. Hvor er retfærdighed eller rettidig omhu?**"

Klageren har den 27/2 2023 til selskabet bl.a. anført:

"Min henvendelse går på at jeg forventer at kontakte Ankenævnet for forsikring og pension, men har læst i deres instruks, at jeg før dette skal klage over jeres afgørelse, hvilket jeg hermed gør, og ønsker derfor at få en bekræftelse fra jer, at I ikke ønsker at kompensere mg for manglede afkast, begrundet i misligholdelse af rådgiverrollen, manglende respons på henvendelser omkring afkast, etc., betaling af dækninger som er dobbeltbetaling i forhold til nye aftaler via nye arbejdsgivere, etc."

I mail af 13/3 2023 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Når jeg læser vores korrespondance – herunder møderesumé fra den 26. august 2022 samt din oprindelige klagehenvendelse fra december 2021 – så fremgår der ingen steder et specifikt krav om kompensation for manglende afkast og/eller betaling for dækninger der er opretholdt i Danica Pension samtidig med, at du også har været dækket i andet selskab.

På den baggrund kan vi ikke bekræfte, at Danica Pension har taget stilling til et spørgsmål om kompensation. Dog såfremt en konkret forespørgsel vil blive stillet om kompensation med henvisning til vores korrespondance og de spørgsmål, der udgjorde grundlaget for mødet den 26. august 2022, så er det forventeligt, at Danica Pension vil afvise et sådant krav med baggrund i de svar, der tidligere er afgivet."

Klageren har i mail af 23/3 2023 til selskabet bl.a. anført:

# Ankenævnet for Forsikring

12.

100714

"Jeg er lodret uenig i, at jeg IKKE skulle have fremsat krav lige fra starten af mine henvendelser, det har klart været et formål fra min side. Hvorfor tror du jeg har lavet en opgørelse for de 2 policer, hvor jeg har specificeret, hvad der var bare en gennemsnitlig forrentning/afkast i de pågældende år. Dette må vel bare være et meget rimeligt afkast uden at være på nogen måde 'grådig'. Om det så er 100 % korrekt, men det er i hvert tilfælde tilnærmelsesvis et rimeligt krav.

Som jeg på tidligere møder har sagt er +/- 10-15 % ikke afgørende for mig. Det afgørende for mig er at der er foretaget misligholdelse, som tidligere beskrevet. Som tidligere beskrevet er det ikke mig som har besluttet, at kontiene skulle stå som afkast 'Kontant' og dermed ingen afkast, da jeg aldrig ville beslutte dette.

Det samme gælder de træk for dækning af forsikringer, da jeg har påpeget, at disse dækninger har jeg fået via nye ordninger via mine arbejdsgivere, og derfor ikke skulle betale på de beskrevne policer."

Selskabet har i mail af 31/3 2023 til klageren bl.a. bemærket:

"Jeg er fuldt bevidst om din utilfredshed med de historiske afkast og kan bekræfte, at vores dialog og korrespondance blandt andet har omhandlet det reelle afkast sat i forhold til et andet afkast, såfremt policerne havde været placeret i et markedsrenteprodukt. Det var alene mit ønske at pointere, at der ikke på noget tidspunkt er blevet fremsat et specifikt krav om kompensation for manglende afkast eller 'dobbel betaling' for forsikringsdækninger, som Danica Pension har skullet forholde sig til. Vi har derimod argumenteret for, hvorfor der ifølge vores opfattelse ikke er basis for at rejse slige krav.

Det er fortsat vores opfattelse, at der ikke forelægger dokumentation i form af aftalegrundlag, møderesumeer eller lignede, der bekræfter, at policernes vilkår burde have været anderledes, end det er tilfældet. Indtil sådan dokumentation i givet fald foreligger fastholder vi, at der ikke er lidt et erstatningsberettiget tab og følgelig ikke kan tilbydes kompensation.

Jeg ser ikke, at vi med et nyt møde når nærmere en fælles afklaring og henviser dig således til Ankenævnet for Forsikring, såfremt du ønsker at gå videre med din sag."

## **Nævnet udtaler:**

Klagerens police...547 blev oprettet i december 1982 og var en traditionel pensionsordning med kontorente. Police ...921 blev oprettet i maj 2011 og var en markedsrenteordning. Klageren fik medio 2016 overført værdien af policerne til et andet pensionsselskab.

Klageren har anført, at selskabet har ydet mangelfuld rådgivning og afkast på de to policer i 2013-2016. Klageren har aldrig valgt at lade en konto stå kontant/i kontorentemiljø. Han har derimod valgt "middel risiko" for alle sine policer. Begge policer gav i 2013-2016 et meget lavt

afkast, der ikke svarer til risikoprofilen "middel risiko". Selskabet har ikke oplyst, at der skulle være investeringsudløb på police ...921 i december 2016, og selskabet har ikke givet tilbud på omlægning af police ...547. Klageren har anført, at han i 2013-2016 har betalt for forsikringsdækninger, han ikke har ønsket, idet han har været forsikret i et andet selskab. Klageren har anført, at han i slutningen af 2014 og i 2015-2016 var i telefonisk kontakt med en pensionsrådgiver, men at han aldrig fik et møde eller et svar, hvorfor der ikke foreligger referat. Han var i 2019 og 2020 i telefonisk kontakt med en rådgiver, der lovede at se på sagen, men som ikke vendte tilbage. Klageren har anført, at selskabet groft har misligholdt sin rådgivningsforpligtelse. Den manglende respons fra selskabet er skyld i, at hans investeringer har været forkerte med et afkast helt uden for normen, og at han har betalt for dobbelte forsikringsdækninger. Klageren besluttede på den baggrund i midten af 2016 at flytte ordningerne. Klageren kræver en compensation/erstatning fra selskabet for misligholdt rådgivning. Han har opgjort, hvad et normalt afkast i "middel risiko" ville have været i 2013-2016, og hvad han har betalt for meget i forsikringsdækninger. Klageren har anført, at der ikke kan være indtrådt forældelse henset til hans mange henvendelser til selskabet.

Selskabet har anført, at klagerens krav er forældet i henhold til den 3-årige forældelsesregel. Selskabet har anført, at klageren har fået en redegørelse fra en pensionsrådgiver, dels ved mail af 23/12 2021, dels ved gennemgangen i mødereferatet efter mødet den 26/8 2022. Rådgiveren har afvist, at der er grundlag for compensation.

Det fremgår af forældelseslovens § 3, stk. 1, at "Forældelsesfristen er 3 år, medmindre andet følger af andre bestemmelser." Det fremgår af § 2, stk. 1, at "Forældelsesfristerne regnes fra det tidligste tidspunkt, til hvilket fordringshaveren kunne kræve at få fordringen opfyldt, medmindre andet følger af andre bestemmelser." Det fremgår af § 3, stk. 2, at "Var fordringshaveren ubekendt med fordringen eller skyldneren, regnes forældelsesfristen i stk. 1 først fra den dag, da fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab hertil."

# Ankenævnet for Forsikring

14.

100714

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klagerens eventuelle krav på erstatning er forældet forud for, at klageren indbragte sagen for nævnet den 14/11 2023. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, erstatningskravet vedrører perioden 2013-2016. Forældelsesfristen er 3 år og regnes som udgangspunkt fra det tidligste tidspunkt, hvor kravet kunne fremsættes, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1, og § 2, stk. 1.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren – ud fra oplysningerne i den tidslinje, han har fremlagt – ville kunne have fremsat kravet i hvert fald i 2016/2017. Det fremgår således af tidslinjen, at klageren i slutningen af 2014, 2015 og 2016 telefonisk bad pensionsrådgiver om svar, og at han fra 2017 og i 2018 bad bankrådgiveren oplyse, hvordan han kunne klage.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at han på afgørende punkter har befundet sig i uvidenhed om grundlaget for erstatningskravet. Nævnet kan derfor ikke statuere, at den 3-årige forældelse har været suspenderet.

Nævnet bemærker, at forældelsen først blev afbrudt, da klageren indbragte sagen for nævnet den 14/11 2023. At selskabet ikke har svaret (fyldestgørende) på klagerens henvendelser i perioden, kan ikke føre til, at der ikke er indtrådt forældelse.

Det, som klageren i øvrigt har anført – herunder at han i en periode ikke har fulgt op på sagen af helbreds- og familiemæssige årsager – kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.

# Ankenævnet *for* Forsikring

15.

100714



Jens Kruse Mikkelsen

formand