

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 1. maj 2024 blev i sag nr. 100927:

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 brev af 30/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Mit krav til PFA handler om, at jeg ønsker at blive stillet, som hvis jeg i oktober 2021 havde truffet et valg om ikke at bevare den udbetalingssikring, der var tilknyttet min pensionsordning, da jeg startede udbetaling fra min livsvarige pensionsudbetaling den 1.12.2021.

Mit krav skyldes, at jeg traf mit valg om at beholde udbetalingssikring på baggrund af et besluttelsesgrundlag oplyst af PFA, der var så fejlbehæftet og mangelfuldt, at det var vildledende for min beslutning.

Kravet indebærer også, at jeg får dækket et – for mig – væsentligt økonomisk tab.

Oplysninger om mig og min pensionsordning i PFA:

.... Jeg er uddannet ... ([år]) og har via mit arbejde/overenskomst indbetalt til min pensionsordning siden ... og til november 2020, hvor jeg gik på efterløn. Den 1.12.2021 startede jeg udbetalingen af min livsvarige pension, fra PFA.

Min pensionsordnings placering i PFA er aftalt via mit fagforbund ... Stort set hele min pensionsordning er opsparet som livsvarig pension. Kun en mindre del som ratepension. Til min pensionsordning (der både indeholder min livsvarige pension og ratepension) er knyttet udbetalingssikring. Og jeg er placeret i investeringsgruppe B.

...

AFSNIT 1 – Resume af sagen – Baggrund for klagen og ønske om udfald

I oktober 2021 traf jeg et valg om at bevare udbetalingssikring på min pensionsordning, da jeg startede udbetaling fra denne den 1.12.2021, frem for at fravælge udbetalingssikringen.

Valget blev truffet på baggrund af vildledende og mangelfulde oplysninger, som jeg fik af PFA.

Forinden mit valg, havde jeg meget aktivt og omhyggeligt opsøgt PFA med indgående spørgsmål, for at få fuld oplysning om udbetalingssikringen med både muligheder og konsekvenser. Formålet var at få et fuldt oplyst grundlag, for beslutningen om at fastholde eller fravælge udbetalingssikringen. Jeg skulle arbejde ihærdigt, for at få svar fra PFA.

I svarene fra PFA fortalte medarbejderne, at de i flere omgange havde 'været tilbage i baglandet' for at hente svar og skrev til mig, at de nu håbede, at jeg havde det fulde beslutningsgrundlag for at træffe mit valg.

Alligevel viste det sig, at det beslutningsgrundlag, jeg havde fået fra PFA, var mangelfuldt og fejlbehæftet i en sådan grad, at det var direkte vildledende. Det betød at jeg traf et forkert valg.

Fordi PFA gav mig et forkert og vildledende beslutningsgrundlag forud for mit valg i oktober 2021, ønsker jeg at blive stillet, som hvis jeg i oktober 2021 havde fravalgt udbetalingssikring.

Jeg har opgjort mit økonomiske tab ved dette forkerte valg til minimum 289.000 kr.

...

Mit grundlag for valg (i oktober 2021)

Min beslutning om at bevare udbetalingssikring var baseret på 3 oplysninger, som jeg fik fra PFA:

1. Jeg ville, ved at bevare udbetalingssikringen, få mindre udbetalt pr. måned (I 2021 var det 17.951 kr./mnd i stedet for 23.082 kr./md), hvilket fremgik af prognoser.
2. Jeg ville have en udbetalingssikring, der betød at det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) svarede til den første udbetalingssum, som jeg ville få ved start af udbetaling af min livslange pension. (Pr. 1.12.2021, hvor jeg startede udbetaling af min pension, var den kr. 17.951 kr./mnd.)
3. Hvis jeg senere fravalgte udbetalingssikringen – efter start af udbetaling fra min pension – ville jeg være stillet, som hvis jeg havde fravalgt udbetalingssikringen inden start af udbetaling fra min pension, med de udsving, der altid er på afkast.
Dvs. at det, det kostede mig at have sikringen med mulighed for senere fravalg, var den mindre udbetaling, som jeg ville få pr måned mens jeg havde tilvalgt udbetalingssikring.

Kun den første af disse forudsætninger var rigtig!

...

De 2 fejl i mit beslutningsgrundlag

...

FEJL1

Denne fejl opdagede jeg 8. november 2022, da PFA efter lang tids undvigelse erkendte den. Det viste sig at selve det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) ikke som oplyst var 17.951 kr./mnd., men kun 9.704 kr./mnd.

Altså kun 54 % af det som PFA tidligere havde fortalt mig forud for mit valg. Jeg havde altså på dette tidspunkt i 1 år betalt for en sikring som ikke fandtes.

FEJL2

Denne fejl gik op for mig primo februar 2023, da jeg i mit fagblad læste en advarsel fra PFA om, at der var stor risiko for tab i opsparing/depot, hvis man først havde valgt udbetalingssikring til og senere valgte den fra efter start af pensionsudbetaling.

For mit vedkommende var dette ikke længere kun en risiko – det var helt reelt. Jeg ville tabe en stor del af min opsparing/depot, hvis/når jeg skiftede væk fra udbetalingssikring, og denne risiko havde PFA aldrig nævnt for mig, til trods for, at jeg netop havde spurgt meget tæt ind til konsekvenserne af disse forhold.

PFA's kompensation

Samtidigt med at PFA erkendte, at de forud for mit valg i oktober 2021, havde givet mig forkerte oplysninger om det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) (som reelt kun var 54 % af det de havde oplyst), meddelte PFA, at de ville kompensere mig.

PFA's kompensation gik i korte træk ud på, at de i 8 år ville kompensere mig, hvis min livsvarige livrente ville komme under startudbetalingen (17.951 kr./mnd.).

En tilføjelse var, at PFA's system ikke ville reagere, hvis kompensationen skulle udløses. Det ville alene være mit ansvar (eller mine arvingers) at kræve dette.

Jeg har i afsnit 7 begrundet, hvorfor denne kompensation på ingen måde er tilfredsstillende for mig.

Mit ønske til kompensation

For di 2 afgørende nøgleoplysninger i mit beslutningsgrundlag i oktober 2021, har vist sig at være forkerte i en sådan grad, at de har været direkte vildledende, kan jeg sige med sikkerhed, at jeg ALDRIG ville have valgt at beholde udbetalingssikringen, hvis jeg havde haft de korrekte facts om blot én af disse nøgleoplysninger.

Derfor er mit ønske at blive stillet, som hvis jeg i oktober 2021 havde valgt udbetalingssikring fra – med alt hvad dette indebærer.

Mit tab ved at træffe det forkerte valg på baggrund af vildledende oplysninger fra PFA har jeg opgjort til minimum 289.000 kr.

Tabene er alene opgjort frem til 1.5.2023 og ikke frem til nu.

Dette skyldes at jeg kun har baggrundstal, som jeg kan lave økonomisk vurdering på pr 1.5.2023. Det aktuelle tab er større, og det endelige tab skal beregnes af professionelle, frem til den dato nævnet vælger at fastsætte, hvis nævnet giver mig ret i min klage. Jeg har i afsnit 6 begrundet mit krav om kompensation og min vurdering af mit tab kan findes i et særskilt bilag (*Bilag 15*).

...

AFSNIT 2 – Beslutningsgrundlag – Indsats for fremskaffelse og de konkrete oplysninger fra PFA

...

Jeg spurgte, som det vil fremgå, PFA ind til alle de forhold, om udbetalingssikringen, som jeg selv på nogen måde kunne forestille mig var væsentlige, for at få produktet belyst til bunds.

I sagsfremstilling fokuserer jeg dog på de to økonomiske nøgleoplysninger i produktet som jeg har opdaget at PFA har givet mig vildledende og ufuldstændige oplysninger om til mit beslutningsgrundlag. Og som denne sag og mit økonomiske tab handler om.

...

Beskrivelsen er detaljeret

Det finder jeg nødvendig som baggrund for sagen, og for at påvise, at jeg som forbruger har været meget omhyggelig og gjort hvad jeg kunne, for at sikre mig et fuldt og korrekt vurderingsgrundlag, mens PFA, trods dette, har været uskarpe og givet mig direkte misvisende og ufuldstændige informationer om produktet til mit beslutningsgrundlag.

AFSNIT 2.1 – Baggrunden for at jeg opsøgte PFA for at få fuld forståelse af udbetalingssikringen

...

Den 28.11.2019 sendte PFA en skrivelse til kunderne om at overveje at fravælge udbetalingssikringen. (Bilag 1)

*Jeg vil fremhæve at PFA, i dette brev, **ikke** anbefalede at fravælge udbetalingssikringen – men anbefalede at man **overvejede** at fravælge udbetalingssikringen. Og i brevet anbefalede PFA, at man selv søgte mere information om fordele og ulemper, på PFA's hjemmesiden. Og også til at opsøge PFA, med flere spørgsmål. Den anbefaling fulgte jeg meget samvittighedsfuldt, som det vil fremgå.*

Brevet fra PFA (Bilag 1), forklarede ikke konkret og tydeligt om udbetalingssikringen og heller ikke i dybden hvorfor jeg skulle overveje at fravælge udbetalingssikring – der for mig, som almindelig forbruger, lød som en sikring.

PFA's begrundelse i brevet for at overveje et fravalg af udbetalingssikringen fokuserede alene på, at jeg, ved fravalg af udbetalingssikring, kunne forvente en større løbende udbetaling – men også med forbehold om at, der ingen garantier var for dette.

Forklaringen indeholdt ikke en klar information om hvordan udbetalingssikringen fungerede i praksis. Heller ikke hvad størrelsen på selve det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) var. Eller om andre risici ved at beholde sikringen – udover en henholdsvis større eller mindre løbende udbetaling.

UDKLIP fra PFA's brev om at overveje at fravælge udbetalingssikringen: (Bilag 1)

'Formålet med udbetalingssikringen er, at sikre dine udbetalinger, så de som udgangspunkt ikke kan falde under et vist niveau, når du er gået på pension' (min understregning)

'Ifølge PFA og pensionsbranchens generelle vurdering af afkastmulighederne vil du kunne forvente et større afkast og dermed en højere pensionsudbetaling, hvis du fravælger udbetalingssikringen ' og

'Der er dog ingen garantier, og du skal vide, at dine udbetalinger i så fald ikke længere vil være sikret mod at falde under et vist niveau, når du er gået på pension'

I skrivelsen anbefalede PFA, at man selv opsøgte PFA's hjemmeside for at blive klogere på fordele og ulemper ved udbetalingssikringen forud for valget.

I januar 2020 opsøgte jeg derfor hjemmesiden, men den gav langt fra fuld eller gennemsigtelig information om udbetalingssikringen og hvordan den fungerede i praksis. (Bilag 2)

Hjemmesiden var holdt i meget overordnede, ikke konkrete vendinger. Og det var vanskeligt at forstå, det der stod. Eksempelvis var selve den sikring, som er det essentielle i produktet, (det sikrede beløb (minimumsudbetalingen)) beskrevet på samme ukonkrete måde som i brevet fra den 28.11.2019:

UDKLIP FRA HJEMMESIDEN: (Bilag 2)

'Udbetalingssikring på din opsparing sikrer dig, at dine pensionsudbetalinger som udgangspunkt ikke kommer under et bestemt niveau'

Konklusion på dette tidspunkt

For mig, som almindelig forbruger, uden særlig økonomisk indsigt, signalerede ordet 'sikring' (udbetalingssikring) noget trygt og fornuftigt, som det var vanskeligt ikke at tro var en fordel, som man skulle værne om.

Jeg vidste dog ikke meget om udbetalingssikringen – og måtte konkludere, som beskrevet, at det heller ikke var muligt for mig, at få tilbundsående forståelse ud fra det brev som PFA havde sendt mig, eller PFA's hjemmeside. Fx ikke om selve det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) i udbetalingssikringen.

Det var meget aktuelt for mig med et oplyst beslutningsgrundlag om udbetalingssikringen, fordi jeg planlagde, at jeg i løbet af de næste 1-2 år ville stoppe med at arbejde og starte med udbetaling af min livsvarige pension.

Jeg ville gerne være i ordentlig tid med mine overvejelser så jeg ikke traf beslutninger uden at forstå mulighederne og konsekvenser af udbetalingssikring til bunds.

Fordi hverken PFA's brev fra den 28.11.2019 eller PFA's hjemmeside gav fuld og gennemsigtelig oplysning om udbetalingssikring, var jeg bevidst om, at jeg selv skulle være opsøgende for sikre mig, at jeg forstod alle aspekter omkring udbetalingssikring inden jeg traf mit valg om, jeg skulle fastholde eller fravælge denne sikring inden start af min pensionsudbetaling.

I brevet fra PFA (Bilag 1) stod netop en opfordring til at opsøge PFA hvis man havde spørgsmål. Jeg fulgte PFA's opfordring om dette.

AFSNIT 2.2 – Opsøgning af information hos PFA fra primo 2020 til ultimo oktober 2021

...

På baggrund af ovenstående (afsnit 2.1) henvendte jeg mig i perioden fra februar 2020 og til slutningen af oktober 2021 proaktivt og adskillige gange til PFA med spørgsmål, for at få hjælp til at få belyst og forstå alle muligheder og konsekvenser af udbetalingssikring til bunds.

...

Ad 1: Den 27.2.2020: Fysisk møde med PFA, hvor jeg stillede spørgsmål for at forstå udbetalingssikringen.

...

Den 27.2.2020 havde jeg et fysisk møde med den konsulent, som PFA havde tilknyttet mig. Min mand deltog også.

På mødet stillede vi indgående spørgsmål til at forstå udbetalingssikringen til bunds, for at få et oplyst og nuanceret grundlag – og dermed begrundelser – for min beslutning om at fastholde den eller vælge den fra.

Udgangspunktet var at få en uddybning og konkretisering, dels af PFA's brev, (den 28.11.2019) med forslaget om, at jeg overvejede at fravælge udbetalingssikring (*Bilag 1*) og dels af PFA's hjemmeside om udbetalingssikring, som PFA henviste til for at forstå udbetalingssikringen. (*Bilag 2*).

Herunder konkretisering af selve *det sikrede beløb* (minimumsudbetalingen).

Konsulenten kunne ikke uddybe eller konkretisere. Vi aftalte, at han vil vende tilbage med skriftligt svar på vores spørgsmål og dermed en mere konkret og forståelig beskrivelse end den der fremgik af PFA's hjemmeside og PFA's brev til os. Aftalen fremgik af brev fra konsulenten den 3.3.2020 via den interne beskedboks på PFA's hjemmeside – kaldet *MitPFA* (*Bilag 3: Se datoen den 3.3.2020*).

UDDRAG af ovenstående brev: (understregningen er min)

'Jeg har samlet spørgsmålene vedr. udbetalingssikring og fremsendt dem til mit bagland. Når jeg hører noget herfra, giver jeg besked til jer straks.'

Konsulenten vendte ikke tilbage med svar.

Jeg rykkede først den 8.3.2020, uden at konsulenten svarede. Rykkede igen den 13.3.2020. Den 13.3.2020 svarede konsulenten: *'Jeg har set dine beskeder, og jeg afventer fortsat at jeg får en mere uddybende forklaring på din udbetalingssikring. Jeg vender tilbage når jeg har noget nyt' Bilag 3: (se datoerne den 8.3. og 13.3.2020).*

Den 14.4.2020 havde jeg fortsat ikke fået svar fra PFA. Det vil sige fra det bagland som konsulenten sagde ville – og kunne – gøre rede for produktet.

Ad 2: 14.4.2020. Jeg henvendte mig skriftlig – via mit fagforbund – til PFA med de spørgsmål, som jeg havde stillet den 27.2.2020

...

Efter at have ventet på svar i 7 uger blev jeg utryg over at konsulenten/PFA ikke prioriterede at svare på spørgsmål om noget, som, for professionelle i PFA, måtte være helt fundamental viden. Og som PFA havde opfordret kunderne til at henvende sig om, og søge oplysninger om.

(Kommentar: I dag kan jeg undre mig over, at materiale med de tilbundsgående og gennemsigte-lige oplysninger og facts om produktet, ikke lå klar som 1. hånds information hos PFA til forbrugere. Og at det var så vanskeligt for PFA at svare, at PFA i stedet ignorerede mine spørgsmål.)

Derfor henvendte jeg mig til mit fagforbund ... for at høre om jeg kunne få hjælp hos dem til at få indsigten i udbetalingssikringen og dermed det beslutningsgrundlag som jeg søgte.

Mit forbund foreslog at de sendte mine spørgsmål for mig til PFA, og bad PFA om at svare mig.

Den 14.4.2020: Jeg sendte spørgsmålene om udbetalingssikring skriftligt til mit fagforbund, der sendte dem videre til PFA. (*Bilag 4*)

Mine spørgsmål tog som det fremgår i høj grad udgangspunkt i PFA's forklaringer/hjemmeside som var upræcise og som jeg ikke forstod. Og i PFA's brev til mig om at overveje at fravælge udbetalingssikring (*Bilag 1 og Bilag 2*). Jeg vedlagde begge dele som bilag til mine spørgsmål til PFA.

Blandt spørgsmålene spurgte jeg allerførst meget **konkret ind til forståelse af og størrelsen på det sikrede beløb** (minimumsudbetalingen). Det absolut essentielle i en udbetalingssikring.

Den 21.4.2020 blev jeg, pr mail, kontaktet af en rådgivningsleder fra PFA. Han lovede at PFA nu snart ville svare. Også han forklarede, som konsulenten, at han ventede på svar fra baglandet i PFA.

Den 6.5.2020 fik jeg, via rådgivningslederen, endelig svar fra PFA på mine spørgsmål om at forstå/gennemskue udbetalingssikringen – herunder mit spørgsmål til det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) og størrelsen på dette. (*Bilag 5 og Bilag 5A*)

...

6.5.2020: PFA's svar til mine spørgsmål.

Af svarene fra PFA (*Bilag 5 og 5A*) på mine meget konkrete spørgsmål (*Bilag 4*) til netop **det sikrede beløb** (minimumsudbetalingen) fremgik det klokkeklart:

At min pension – med udbetalingssikring – ikke kunne falde under den start-udbetaling, som jeg ville få første gang jeg ville få udbetaling fra min livsvarige pension. Det vil sige at det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) var identisk med startudbetalingen på min livsvarige pension.

Af medsendte prognoser, fra PFA, (*Bilag 5A*) fremgik at det således ville være 17.789 kr./måned hvis jeg fx startede udbetaling den 1.6.2021.

Praktisk kommentar: Jeg endte med at starte udbetaling senere – den 1.12.2021, hvor den første udbetalingssum var blevet 17.951 kr./mnd. og dermed – ifølge PFA's oplysninger til mig – udgjorde det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) i udbetalingssikringen.

Dokumentation af ovenstående

Ovenstående tydelige information fra PFA om det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) fremgår af *Bilag 5*. Nedenfor har jeg indsat udklip af mine spørgsmål til PFA og svarene fra PFA. (Fra *Bilag 5*)

(Jeg skrev til PFA:)

'Mine spørgsmål går på konkretisering både af den generelle forklaring om udbetalingsforsikring og specifikt for mine forhold:'

PFA skriver (Nedenstående henviser til tekst på PFA's hjemmeside, om udbetalingssikring, der ses af bilag 2):

(linie 10) 'Udbetalingssikring på din opsparing sikrer dig, at dine pensionsudbetalinger som udgangspunkt ikke kommer under et bestemt niveau'

Ankenævnet for Forsikring

8.

100927

(Linie 26 og frem) 'Det er således på pensionstidspunktet, at det endelige sikrede niveau for dine udbetalinger bliver fastsat. Dine udbetalinger vil derefter, med visse forbehold, minimum have det sikrede niveau.'

Spørgsmål:

'Vil det sige at, hvis jeg går på efterløn den 1.6. og starter udbetalinger af min pension vil det beløb, som gælder netop dette tidspunkt være fast uanset om der i fht til markedsforhold bliver et fald eller stigning fremover?'

(PFA's svar på ovenstående:)

'På tidspunktet hvor udbetalingen starter, beregnes udbetalingen og det sikrede beløb. Denne (refererer til udbetalingen) er sikret i minimum 10 år, før der kan ske en eventuel omregning af udbetalingsbeløbet. Udbetalingen kan i forløbet godt stige, såfremt der har været år med godt afkast, men kan ikke falde til under startudbetalingen uanset afkast.'

(Jeg skrev til PFA:)

'Hvor længe gælder det konkrete niveau/beløb?'

(PFA's svar:)

'Minimumsudbetalingen er sikret i 10 år.'

(Jeg skrev til PFA:)

'I teksten (på PFA's hjemmeside) kunne det se ud som om det er 10 frem i tiden og derefter for 5 år ad gangen. Jeg forstod at udbetalingsniveauet, hvis man ikke har udbetalingssikring, fastsættes pr 1.1. i kalenderåret – hvordan er forskellen når man har udbetalingssikring?'

(PFA's svar:)

'Uden udbetalingssikring beregnes udbetalingen den 1. november og gælder fra næstkommende 1. januar. Ved udbetalingssikring foretages der også en årlig beregning 1. november for at fastslå om der kan udbetales et beløb, der er højere end startudbetalingen jf. ovenfor.'

AD 3. Den 4.10.2021: Jeg spurgte PFA om jeg kunne vælge udbetalingssikring fra efter start af pensionsudbetaling. Og jeg spurgte – efter bedste evne – ind til de økonomiske konsekvenser ved et sådant valg.

...

Jeg sendte mine spørgsmål til PFA den 4.10.2021 (Bilag 6) og PFA svarede den 5.10.2021. (Bilag 7)

...

*'Hej ... I maj-juni 2020 gav du en god afklaring på vores spørgsmål om udbetalingssikring, som jeg har på min pension. ... Derfor sender jeg nedenstående spørgsmål til dig. Bl.a. svarede du på, at det vil være muligt at vælge udbetalingssikringen **til** igen hvis jeg fravælger den, også **efter** at udbetaling er påbegyndt.*

Men jeg fik ikke spurgt om det omvendte og vil derfor gerne have bekræftet om min forståelse er korrekt:

- *At jeg altid kan fravælge udbetalingssikringen også **efter** start af udbetaling af min livslange pension, selvom jeg starter udbetaling med udbetalingssikringen tilknyttet?*

SVAR: Ja

- Og at det kan ske uden konsekvenser for effekten (den mer-udbetaling som Jeres prognoser viser, at jeg vil få ved at droppe udbetalingssikringen) selv om jeg skulle fravælge udbetalingssikringen **efter** at jeg har startet udbetalingen af min livslange pension?

SVAR: En prognose er en forventning til fremtiden og jeg kan derfor ikke give dig et 100 % klart svar på, hvilke konsekvenser det vil have at fravælge udbetalingssikring efter du har igangsat udbetaling. Når du fravælger udbetalingssikring beregnes en ny udbetaling med det samme og efterfølgende én gang årligt. Denne udbetaling vil som i alle andre tilfælde tage udgangspunkt i det forventede fremtidige afkast på ordningen uden udbetalingssikring. Denne forventning til forrentning af dine penge kan ændrer sig fra i skrivende stund til den dag du fravælger udbetalingssikring.

- Uddybning af hvad jeg mener: I den prognose jeg fik i 2020 fremgik at min livrente udbetaling pr. 1.6.2021 ville være hhv. kr. 17.789 pr måned **med** udbetalingssikring kr. 23.082 **uden** udbetalingssikring. Så mit spørgsmål går på at denne forholdsvis mer-udbetaling vil slå igennem med samme effekt, ved et fravalg af udbetalingssikring **efter** at jeg har startet udbetalingen af min livrente med udbetalingssikring?

SVAR: Ja under forudsætning af, at den forventede fremtidige forrentning af dine penge forbliver uændret. Læs i øvrigt svaret på ovenstående spørgsmål.

- I bekræftende fald: hvornår vil den slå igennem. Straks jeg fravælger eller først ved førstkomende nye kalender år?

SVAR: ikrafttrædelsen af sådan en ændring vil ske til den efterfølgende 1., da udbetalingen ALTID tager udgangspunkt i det forventede afkast på dine penge. I og med, at du ændrer fra en investering med udbetalingssikring til en investering UDEN udbetalingssikring, så forventer vi at kunne skabe et væsentlig mer-afkast på din ordning og den effekt vil slå igennem med det samme.

Og endeligt:

- Kan jeg gå ud fra at de svar du gav mig i marts 2020 om udbetalingssikring i øvrigt er uændrede.

SVAR: Ja

- anbefaler I fortsat, at jeg fravælger udbetalingssikringen?

SVAR: Ja

Jeg kan tilføje at dit afkast år til dato med udbetalingssikring er negativt med ca. 52.000 kr. svarende til ca. - 1 %, hvilket følger de forventninger vi har til denne type investering og som også er årsagen, som ligger til grund for vores anbefaling nu og dengang vi skrev til dig.

En profil A uden udbetalingssikring har til sammenligning givet et afkast til og med september på + 1,1 % og profil B uden udbetalingssikring har givet et positivt afkast på 2,3 % til og med september måned. Det er selvfølgelig vigtigt at bemærke, at historiske afkast ikke er en garanti for fremtidig afkast, som naturligvis også kan være negativt – selv uden udbetalingssikring.

Jeg håber ovenstående har givet dig det nødvendige informationsniveau til at træffe beslutning om din fremtidige pensionsordning i PFA.'

...

Kontinuitet

Jeg sendte spørgsmålene som en direkte opfølgning på de forklaringer om udbetalingssikring som PFA havde givet på mine tidligere spørgsmål (den 6.5.2020) til udbetalingssikringen. (Jvf. ovenfor

AD 2) Derfor sendte jeg dem til den rådgivningsleder, der havde svaret mig. (Konsulenten var fortsat cc på al korrespondance.)

Der var således en klar og tydelig kontinuitet i mine henvendelser, om at få information. Og – fortsat – også stor tydelighed, for PFA, om at jeg efter bedste evne og med rettidig omhu opsøgte PFA, for at forstå udbetalingssikringen til bunds – og dermed få et oplyst beslutningsgrundlag, med alle begrundelser for at fastholde eller fravælge udbetalingssikringen.

Mine spørgsmål – uddybning. (Bilag 6)

Jeg spurgte om jeg kunne vælge udbetalingssikringen fra **efter** start af udbetaling af min pension. Med dette spørgsmål var det klart for PFA at jeg overvejede denne mulighed. Og hvis dette var et ja – spurgte jeg ind til at forstå de økonomiske konsekvenser/risici af et sådan valg. Jeg spurgte grundigt ud fra den viden jeg havde.

Jeg vil uddybe baggrunden for mine til spørgsmål til de økonomiske konsekvenser:

Jeg spurgte omhyggeligt ind til disse ud fra de – eneste – økonomiske oplysninger, og dermed min viden, som PFA havde oplyst som konsekvenserne på at have udbetalingssikringen tilknyttet eller at fravælge den:

De var at konsekvenserne drejede sig om forskellen på den forventede løbende udbetaling. Ikke andre konsekvenser. Dette gjaldt i PFA's skriftlige oplysninger og i PFA's dialog med mig.

PFA begrundede også alene sit forslag til mig, om at overveje at fravælge udbetalingssikringen, med en mulig forventet mer-udbetaling (brev fra den 28.11.2019: *Bilag 1*) (Jvf. Også afsnit 2.1).

PFA viste effekten/størrelsen af den forventede mer-udbetaling/mindre udbetaling, gennem de prognoser jeg havde fået fra PFA med mine første spørgsmål til forståelsen af udbetalingssikringen (*Bilag 5A*).

På baggrund af alle PFA's oplysninger var min viden, at de økonomisk konsekvenser ved et senere fravalg af udbetalingssikringen – alene drejede sig om hvorvidt den forventede mer-udbetaling, som PFA beskrev ved et fravalg før start af udbetalingssikring, også ville slå forholdsvis igennem på samme måde, ved et fravalg efter start af udbetalingssikringen.

Hvis den gjorde det, var min forståelse, at det jeg risikerede og betalte for at fastholde udbetalingssikringen – med muligheden for et senere fravalg – var den lavere løbende udbetaling i den tid jeg have sikringen tilknyttet (som prognoserne viste).

Men at jeg derudover ville være økonomisk stillet, som hvis jeg havde fravalgt udbetalingssikringen inden start af pensionsudbetalingen – fra det tidspunkt, hvor jeg fravalgte udbetalingssikringen.

Mine spørgsmål til de økonomiske konsekvenser tog således udgangspunkt i de oplysninger, som jeg havde fra PFA og i de prognoser PFA havde sendt mig - og derfor handlede de om forskellene i udbetaling

I min forståelse havde jeg spurgt så meget og så grundigt som jeg kunne.

...

Den 5.10.2021 PFA's svar

PFA svarede (*Bilag 7*) bekræftende på mine spørgsmål.

Det var muligt at fravælge udbetalingssikringen efter start af udbetaling af min livspension. Som forventet, når jeg henviste til prognoser, fik jeg at vide at de kun var forventninger til fremtiden. Og når jeg spurgte ind til om mer-udbetalingen vil slå tilsvarende igennem som ved de prognoser, jeg fik om udbetaling i juni 2021, (*Bilag 5A*) fik jeg også en bekræftelse med forbehold for at den fremtidige forrentning forbliver uændret.

PFA bekræftede at PFA's oplysninger på mine tidligere spørgsmål fra 2020 fortsat var gældende. (Jvf. ovenfor AD 2)

PFA's ja til at anbefale fravalg af udbetalingssikring, blev alene fulgt af de samme begrundelser om forskellen i den løbende udbetalings størrelse – og de samme forbehold – som i brevet fra den 28.11.2019. (Jf. afsnit 2.1 og *bilag 1*). Der var ingen nye tilføjelser eller begrundelser at være opmærksom på her.

Opmærksomhedspunkt: Jeg formulerede mig reelt upræcist. For PFA havde ikke tidligere anbefalet mig at fravælge udbetalingssikringen. PFA havde anbefalet mig at overveje at fravælge udbetalingssikringen i samme brev (Jvf. afsnit 2.1 og *bilag 1*). Det var altså denne anbefaling, om at overveje at fravælge udbetalingssikringen, som PFA bekræftede.

Konklusionen på PFA's svar

Jeg blev bekræftet i mine antagelser.

Jeg kunne fravælge udbetalingssikringen senere, efter start af pensionseudbetaling. De økonomiske konsekvenser ved et sådant valg/det det ville koste mig, ville være en mindre løbende udbetaling, **mens** jeg havde udbetalingssikringen tilknyttet (ligesom enhver anden forsikring).

Når/hvis jeg valgte udbetalingssikringen fra ville jeg få den større udbetaling, som PFA's prognoser havde vist ved et fravalg.

Det ville sige at jeg fra det tidspunkt ville være økonomisk stillet som hvis jeg havde fravalgt udbetalingssikringen inden start af udbetaling fra min livslange pension.

Jeg var beroliget ved denne afklaring, **netop fordi** jeg ved et senere fravalg ville være stillet økonomisk som hvis jeg fravalgte udbetalingssikringen inden start af min pensionsudbetaling.

Kommentar: PFA gjorde ikke opmærksom på andre økonomiske risici ved et fravalg af sikringen **efter** start af pensionsudbetaling.

Gen-bekræftelsen på at PFA's svar fra 6.5.2020 (*Bilag 5*) fortsat var gældende, tog jeg samtidig også som et udtryk for at PFA (rådgivningslederen) havde kigget tilbage på disse og kunne se, at jeg havde spurgt konsekvent og sammenhængende. (Jvf. ovenfor AD 2)

PFA afsluttede deres svar (den 5.10.2021) (*Bilag 7*) med at håbe, at jeg nu havde det nødvendige informationsniveau for at træffe min beslutning (om udbetalingssikring).

Det bestyrkede mig i at der ikke var flere væsentlige aspekter der kunne være vigtige som grundlag for min beslutning.

AFSNIT 3 – Beslutning om at fastholde udbetalingssikringen på baggrund af PFA's informationer

I slutningen af oktober 2021 skulle jeg beslutte mig for om jeg ønskede at beholde udbetalingssikringen eller ej.

...

Og på baggrund af og i tiltro til de informationer, som jeg havde fået af PFA fra den 27.2.2020 til ultimo oktober 2021, valgte jeg at beholde udbetalingssikringen, da jeg startede udbetalingen af min livslange pension den 1.12.2021.

Afgørende for min beslutning var de 2 basale økonomiske oplysninger fra PFA:

(Jvf. også afsnit 2.2)

Økonomiske konsekvenser ved at beholde udbetalingssikring og vælge den fra efter start af pensionsudbetaling:

Det jeg risikerede/det det kostede, at beholde udbetalingssikring med mulighed for at vælge den fra senere efter start af pensionsudbetaling, var den mindre *udbetaling*, som jeg ville få udbetalt pr måned – i de måneder, hvor jeg valgte at have udbetalingssikringen tilknyttet. Men at jeg derudover, ved et senere fravalg, ville være økonomisk stillet, som hvis jeg havde fravalgt udbetalingssikringen inden start af udbetaling fra min pension.

Det sikrede beløb (minimumsudbetalingen):

Det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) var identisk med den første udbetalingssum, som jeg ville få ved start af udbetaling af min livslange pension 1.12.2021. Det betød at min pension – med udbetalingssikring – ikke kunne falde under denne start-udbetalingssum. Ifølge PFA's klare oplysninger om dette, betød det at mit sikrede beløb (minimumsudbetalingen) endte med at være **17.951 kr./måned** (215.412 kr./årligt). Det var en anelse mere end de tilsendte prognoser, som jeg havde fået fra PFA den 6.5.2020, viste.

Overvejelser om beslutning:

Jeg havde grundlaget på plads – jeg havde fået oplyst alle aspekter af udbetalingssikringsproduktet fra PFA. Jeg kendte størrelsen på det sikrede beløb (minimumsudbetalingen): 17.951 kr./pr måned

Jeg vidste, at det jeg betalte for at have dette sikrede beløb (minimumsudbetalingen) var forskellen mellem de månedlige udbetalinger med og uden udbetalingssikring (som de tilsendte prognoser viste). I den tid jeg havde udbetalingssikringen tilknyttet.

Og jeg vidste at jeg kunne fravælge udbetalingssikringen på min pensionsordning **efter** start af udbetaling fra min livslange pension, med den afgørende viden, at jeg ved dette valg netop ville være økonomisk stillet som hvis jeg havde fravalgt udbetalingssikringen **inden** start på pensionsudbetalingen, fra det tidspunkt hvor jeg fravalgte den.

På det grundlag fastholdt jeg udbetalingssikringen.

AFSNIT 4 – Oplysningerne fra PFA var ukorrekte. Hvad var de korrekte oplysninger.

...

I perioden fra den 5.10.2022 til februar 2023 fandt jeg gradvist ud af at disse 2 nøgleoplysninger var forkerte i en sådan grad, at de var direkte vildledende om udbetalingssikringen, da jeg traf mit valg ultimo oktober 2021.

...

Jeg opdagede således fejlinformationerne gradvist og tidsmæssigt forskudt fra hinanden. Jeg har tilsvarende kun kunnet reagere efterhånden som fejlene gik op for mig. Og det gjorde jeg.

...

AFSNIT 4.1 – FEJL 1 – Det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) var ukorrekt

...

I november 2022 fandt jeg ud af at det **ikke er sandt**, at det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) er identisk med udbetalingssummen fra den første udbetaling af min livslange pension, og **dermed 17.951 kr./måned**. Som PFA klokkeklart havde oplyst mig om til mit beslutningsgrundlag, første gang den 6.5.2020 og genbekræftet den 5.10.2021. (Jvf. afsnit 2.2, AD 2)

Det faktiske sikrede beløb (minimumsudbetalingen) er kun 9.704 kr./måned (116.444 kr./år).

Det vil sige, at det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) reelt kun er 54 % af det PFA havde oplyst mig om forud for mit valg om at beholde udbetalingssikringen. Det er dramatisk forskel i produktet – næsten en halvering.

PFA erkendte at de havde givet mig misvisende oplysninger om størrelsen på det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) den 8.11.2022. Jeg uddyber processen om dette nedenfor. Først derefter gik det op for mig at jeg havde truffet mit valg på basis af vildledende oplysninger om selve grundstenen i udbetalingssikringsproduktet: Det sikrede beløb (minimumsudbetalingen).

Hvordan fandt jeg ud af de vildledende oplysninger om FEJL 1: Det sikrede beløb.

...

Indledende kommentar:

I nedenstående bruger jeg plads på nærmere, at beskrive og dokumentere processen med opdagelsen af FEJL 1. Det gør jeg, fordi jeg finder det relevant at illustrere og dokumentere, hvor vanskeligt (tæt på umuligt) det er at være almindelig forbruger overfor et ressourcestærkt PFA, der har juridiske kapaciteter involveret, er vant til at afvise/affærdige sager og, ikke er imødekommende i forh. til at stå ved egne forbrugerinformationer, når de er forkerte.

Tilsvarende var det, som det fremgår af afsnit 2, yderst vanskeligt at få forbrugeroplysninger om udbetalingssikringsproduktet (27.2.2020 – ultimo oktober 2021), hvor PFA længe forholdt sig passivt til mine spørgsmål.

Kommunikationen med PFA, begyndte, da PFA, den 5.10.2022, sendte en mail om, at de negative afkast i 2022 ville påvirke udbetalingerne i 2023 og inviterede til et webinar om dette.

Den 16.10.2022 reagerede jeg ved, at skrive til PFA-konsulenten, at jeg jo havde udbetalingssikring tilknyttet, og at min udbetaling ikke kunne falde under den sum, som jeg havde fået som den første udbetaling (1.12.2021). Jeg henviste til de oplysninger, PFA havde givet mig om dette den 6.5.2020. (bilag 8 Se datoerne den 5.10.2022 (PFA's mail) og den 16.10.2022 (min mail til konsulenten)).

PFA-konsulenten svarede at han ikke forstod hvad jeg henviste til og bad mig om at dokumentere.
Fremgår af Bilag 8

Dette startede den omstændelige kommunikation med PFA fra den 16.10.2022 – 8.11.2022.

I den periode forsøgte jeg mange gange – forgæves – at få PFA's bekræftelse på, at jeg kunne have tillid til de oplysninger, som PFA havde givet mig om det sikrede beløb (minimumsudbetalingen), forud for mit valg. Frem til den 8.11.2022 undveg PFA overhovedet at vedkende sig eksistensen af de tidligere skriftlige informationer, som PFA havde givet mig. (Jvf. afsnit 2.2, AD 2)

Fra den 16.10.–26.10.2022 gjaldt den undvigende tilgang PFA-konsulenten og rådgivningslederen. Sidstnævnte henvendte jeg mig sideløbende til, da han var den, der havde sendt mig oplysninger om udbetalingssikringen både i 2020 og i 2021. (Jvf. Afsnit 2) PFA undveg selv om jeg henviste til at oplysningerne fra PFA lå i *MitPFA* (PFA's beskedboks på hjemmesiden) OG jeg vedlagde dem både som vedhæftet fil og i klartekst. (*Dokumenteres af Bilag 8.*)

Konsulenten skrev bl.a. til mig, at min udbetaling måtte forventes at falde. Og at han ikke kendte til de oplysninger fra PFA, som jeg henviste til, og at han heller ikke fandt belæg for dem i PFA's arkiver eller i PFA's korrespondance med mig. (*Fremgår af Bilag 8. Se dato 19.10.2022; kl. 15:29, som er svar på min mail den 19. oktober 2022 kl. 10:44*)

Fra den 27.10. og frem til 8.11.2022 gjaldt ovenstående undvigende tilgang også den 'klageansvarlige'. Konsulenten omstillede mig til hende, da jeg til sidst sendte ham PFA's egne oplysninger, som klartekst, direkte sat ind i mail til ham. Jeg havde ikke klaget. (*Min mail i Bilag 8. Se dato 25.10.2022 kl. 16:44*)

Kommunikationen med den 'klageansvarlige'. Den 27.10 - 8.11.2022.

...

Jeg fik besked fra den 'klageansvarlige' om at konsulenten havde 'omstillet mig' til hende den 27.10.2022. (*Bilag 9. Se dato den 27.10.2022*)

Jeg sendte med det samme et brev til den 'Klageansvarlige', hvor jeg direkte bad hende bekræfte at jeg kunne have tillid til PFA's klokkeklare oplysninger om udbetalingssikringen og det sikrede beløb (minimumsudbetalingen). (*Bilag 9. Se dato den 27.10. og igen den 2.11.2022*)

Jeg henviste til kommunikation med konsulenten, rådgivningslederen og PFA's egne dokumenter med skriftlige oplysninger til mig fra den 6.5.2020. (Jvf. Afsnit 2.2, AD2)

Jeg sendte brevet den 27.10.2022 og gensendte det igen den 2.11.2022. Via PFA's beskedboks (*MitPFA*) på hjemmesiden, hvorigennem den 'klageansvarlige' havde henvendt sig til mig.

PFA/den klageansvarlige – har ALDRIG svaret på dette brev, sendt to gange.

Uden at forholde sig til PFA's tidligere informationer til mig, fra 6.5.2020 (selvom jeg, som det fremgår, havde vedlagt dem flere gange til PFA, og henvist til dem i brevet til den 'klageansvarlige') startede den 'klageansvarlige' i stedet en helt **NY** forklaring om det sikrede beløb, som hun benævnte minimumsudbetalingen. Via en besked den 1.11.2022.

Ankenævnet for Forsikring

15.

100927

Hun meddelte mig i denne besked: *'Den ydelse, som du får udbetalt nu er væsentlig højere end din minimumsudbetaling.* (Det vil sige det sikrede beløb. Min tilføjelse). (Bilag 9. Se dato den 1.11.2022.)

Dette var i **direkte modstrid** med de klokkeklare oplysninger fra PFA (6.5.2020), om størrelsen på selve det sikrede beløb (minimumsudbetalingen), som jeg havde baseret mit valg på ultimo oktober 2021. Det var reelt en **helt anden version** af selve udbetalingssikringsproduktet, end PFA havde oplyst mig om forud for mit valg.

Den 'klageansvarlige' oplyste **ikke**, som det fremgår af bilaget, hvad det meget mindre sikrede beløb (minimumsudbetalingen), som hun henviste til så var. (Hun kunne blot have nævnt beløbet). I stedet henviste hun til, at jeg selv skulle finde det på PFA's hjemmeside. (Bilag 9 under datoen den 1.11.2022)

Hun oplyste stien til et dybt hierarki, hvor jeg fandt ud af, at beløbet fremgik, som en note, til nogle prognoser, og med meget lille skrift. – Et sted man aldrig selv ville finde det. Alene på denne indirekte måde fandt jeg ud af, at det faktuelle beløb kun var 54 % af det beløb PFA havde oplyst mig til mit beslutningsgrundlag.

Jeg reagerede straks skriftligt, ved at gense mit brev til hende, om at få bekræftelse på PFA's tidligere oplysninger og bede hende svare på dette. Samtidig bad jeg om et egentligt telefonmøde den 3.11.2022, med det formål at trænge igennem mundtligt, da det ikke lykkedes skriftligt. (Bilag 9 Se dato den 2.11.2022 kl. 12:27)

Jeg ringede også til hende. Og efter megen insisteren fra mig (telefonisk den 2.11.2022), lykkedes det, at aftale et egentligt telefonmøde med hende den 8.11.2022.

I min argumentation for at få mødet, havde jeg holdt fast i, at jeg havde brug for at stille spørgsmål til den helt nye version af det sikrede beløb (minimumsudbetalingen), som den 'klageansvarlige' havde sendt mig. Og at jeg havde brug for at få en forklaring på, hvorfor PFA ikke bekræftede PFA's oprindelige klare oplysninger om det sikrede beløb (minimumsudbetalingen). Herunder også ovennævnte breve fra mig direkte til den 'klageansvarlige'.

I denne telefonsamtale (den 8.11.2022) ændrede PFA tilgang/taktik til kommunikationen og vedkendte sig for første gang eksistensen af PFA's tidligere oplysninger til mig. Og i forlængelse af dette, at PFA's oplysninger om det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) var ukorrekte.

Den 'klageansvarlige' undgik at nævne det konkrete faktuelle lille sikrede beløb, også i denne erkendelse.

Efter al modstanden fra PFA (fra den 16.10. – 8.11.2022) blev jeg i først lettet over at PFA (den 'klageansvarlige') i telefonsamtalen endelig erkendte selve eksistensen af PFA's oplysninger til mig. Specielt den klare oplysning om det sikrede beløb (minimumsudbetalingen). (Jvf. Afsnit 2.2 AD 2) Men samtidig var jeg overrumplet og rystet over at erfare at de informationer PFA havde givet mig om selve det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) var grundlæggende misvisende.

Først i den efterfølgende tid gik det op for mig hvor store de økonomiske konsekvenser var/er for mig. Dette er beskrevet i afsnit 6, om mit krav til kompensation og baggrunden for dette.

AFSNIT 4.2 – FEJL 2: Uoplyst økonomisk risiko for tab i min opsparing/depot, ved at beholde udbetalingssikring og vælge den fra senere – efter start af pensionsudbetaling.

...

I starten af februar 2023 fandt jeg ud af at PFA ikke alene havde givet mig misvisende oplysninger om det sikrede beløb (minimumsudbetalingen).

Det viste sig, at oplysningerne fra PFA om hvad der skete/sker ved at fravælge udbetalingssikringen **efter** start af udbetaling fra min livsvarige pension også var forkerte og langt fra dækkende om den økonomiske risiko ved et sådant valg.

Jeg fandt ud af: At jeg ikke kan fravælge udbetalingssikringen efter start af min pensionsudbetaling uden også at få et stort tab i min opsparing/mit depot.

PFA havde naturligvis denne økonomiske nøgleinformation – men havde aldrig givet mig advarsel om denne risiko ved produktet. Trods mine spørgsmål til PFA om netop et sådant valg. Som beskrevet tidligere (afsnit 2.1 og afsnit 2.2, AD3) var forskelle i den løbende udbetalings størrelse den eneste økonomiske konsekvens, som PFA havde oplyst om i **al** kommunikation om at beholde eller fravælge udbetalingssikringen.

Ud fra PFA's oplysninger, var min viden, at det jeg risikerede – ved at beholde udbetalingssikringen ved start af pensionsudbetaling og fravælge senere – 'kun' var den mindre udbetaling, som jeg ville få i perioden, hvor jeg havde udbetalingssikring tilknyttet.

Dvs., at det var det, som jeg betalte for at have sikringen – med muligheden for et senere fravalg. Men at jeg derudover ville være økonomisk stillet som hvis jeg havde fravalgt den inden start på pensionsudbetaling, fra det tidspunkt jeg fravalgte den. (Jeg henviser til afsnit 2.1 og afsnit 2.2, AD3)

Hvordan fandt jeg ud af de vildledende oplysninger om FEJL 2: Uoplyst risiko for tab min opsparing/depot.

Jeg fandt ud af denne, for mig, ukendte store økonomiske risiko, da jeg først i februar 2023, læste en artikel som **PFA** havde om pension i mit fagblad *Perspektiv*. Artiklen var fra december 2022. (*Bilag 11, Se rødt tekstfelt side 33*)

I denne artikel advarede PFA om – som en helt basal økonomisk nøgle information – at man ved at starte pensionsudbetaling med udbetalingssikring og vælge den fra senere **har en risiko for tab i sin opsparing/sit depot.**

PFA skrev i artiklen:

'hvis du allerede har valgt udbetalingssikring, så kan det afhængigt af timing – være en dårlig ide at vælge den fra igen.'

Kommentarer:

Der var mange anledninger hvor PFA kunne have givet mig denne information om risiko ved produktet:

PFA kunne af sig selv have givet den grundlæggende forbrugerinformation. Som PFA senere gjorde i ovenstående artikel. Fx allerede da PFA foreslog at overveje at fravælge udbetalingssikringen. (Bilag 1)

Som reaktion på min generelle grundige opsøgning af hjælp for at forså udbetalingssikringsproduktet til bunds fra februar 2020 – slut oktober 2021. (Jvf. afsnit 2)

Som reaktion på mine meget direkte spørgsmål til PFA om fravalg af udbetalingssikringen **efter** start af pensionsudbetaling, hvorved det var klart at jeg overvejede dette valg. Og ikke mindst på mine direkte spørgsmål til de økonomiske konsekvenser, ved et sådant valg. (Jvf. afsnit 2.2, AD 3)

AFSNIT 5 – Kronologisk sagsforløb fra den 8.11.2022 og frem

...

PFA meddelte mig en kompensering, som PFA mente dækkede PFA's ukorrekte oplysninger om det sikrede beløb (minimumsudbetalingen)

Som beskrevet i foregående afsnit 4, vedkendte PFA/den 'klageansvarlige', i telefonsamtale den 8.11.2022, eksistensen af de oplysninger, PFA havde givet mig i 2020. Og at oplysningerne var ukorrekte.

I forlængelse denne indrømmelse, meddelte den 'klageansvarlige' mig samtidig en kompensering, som PFA havde besluttet dækkede for de fejlinformationer PFA havde givet mig om selve det sikrede beløb (minimumsudbetalingen).

I telefonsamtalen meddelte hun at den gik ud på følgende:

([Parenteserne] med beløb er mine oplysninger, da PFA undgik at nævne de eksakte og konkrete beløb.)

- PFA erkendte at PFA have oplyst mig om at det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) var identisk med den første udbetalingssum fra min pension, (17.951 kr./mnd.). Den korrekte sum var/er langt lavere. (9.704 kr./mnd.)
- Hvis min udbetaling fra PFA indenfor de næste 8 år skulle komme under beløbet, der svarende til den første udbetalingssum fra min pensionsudbetaling, (17.951 kr./mnd.) ville PFA kompensere mig forskellen på dette og op til beløbet på min første pensionsudbetalingssum.
- MEN: Det ville alene være mit ansvar – ikke PFA's at holde øje med om PFA overholdt denne kompensering for PFA's fejloplysninger til mig. Hvis min udbetaling skulle falde til under min startudbetaling (17.951 kr./mnd.) skal jeg selv henvende mig til PFA om dette og selv gøre PFA opmærksom på og hævde denne kompensering. PFA vil ikke af sig selv reagere, med den meddelte kompensation, hvis jeg ikke selv kræver den. I PFA's system ville den lave sikringssum (9.704 kr./mnd.) ikke blive korrigeret til det beløb som PFA reelt havde oplyst mig om, forud for mit valg om at fastholde udbetalingssikringen. (17.951 kr./mnd.).
- Den 'klageansvarlige' oplyste, dernæst, at hun også ville sende mig denne meddelte kompensation skriftligt. Fordi som hun sagde: 'Hvis hun skiftede job og ingen i PFA huskede kompensationen, så havde jeg brevet fra hende, som jeg kunne vise frem i PFA.' Det brev fik jeg senere, samme dag. Det var sendt til min e-boks (og fremgår ikke af MitPFA). (Bilag 10) Det var alene underskrevet med 'PFA pension; ...; Klageansvarlig.'

...

Jeg blev overrumplet over PFA's meddelelse om kompenserings

Hele min energi i kommunikationen med PFA (fra den 16.10. frem til den 8.11.2022) havde drejet sig om at få PFA's bekræftelse på, at de oprindelige oplysninger fra PFA til mig var korrekte. (Jvf. Afsnit 4.1)

Jeg havde længe vanskeligt ved at tro, at PFA skulle have givet mig direkte misvisende informationer, om den helt grundlæggende økonomiske faktor i udbetalingssikringen. At jeg reelt havde fået et meget vildledende beslutningsgrund fra PFA, var knapt gået op for mig – og jeg havde ikke selv forberedt mig på hvad en reel kompensation burde være.

...

Jeg spurgte blandt andet ind til:

- Det mærkværdige i at PFA gjorde det til mit ansvar – og ikke PFA's; at PFA overholdt den kompensation, som PFA mente dækkede for PFA's egne misinformationer. Jeg spurgte hvorfor PFA ikke lod det være synligt i de officielle dokumenter om min pension? Jeg kunne blive svækket, dement og ikke være i stand til at reagere. Eller dø hvorefter mine pårørende ikke kendte til brevet, der skulle henvises til overfor PFA. I svaret fra PFA fastholder de, at PFA ikke kan/vil håndtere at PFA overholder ordningen.
- At det konkrete kompenserende beløb ikke var/er nævnt i kompensationen. Jeg bad om bekræftelse på at beløbet, som PFA fejlagtigt havde oplyst mig var 17.951 kr./mnd. I svaret bekræfter PFA dette beløb, men sendte ikke et opdateret brev om dette. Og det konkrete, faktuelle lave sikrede beløb (minimumsudbetalingen), kr. 9.704 kr./ mnd. fremgår fortsat heller ikke af brevet.
- Den korte periode som kompenseringsen er sat til: 8 år. I svaret bekræfter PFA at den kun gælder i 8 år.

...

Valg på forkert og vildledende beslutningsgrundlag fra PFA

I tiden efter den 8.11.2022 bundfældede de mange nye og overrumplende opdagelser sig – og dermed også, hvad de meget store økonomiske konsekvenser af PFA's misinformationer var, og er, for mig:

- Jeg havde truffet mit valg, på basis af ukorrekte og direkte vildledende oplysninger, om udbetalingssikringen. Om det sikrede beløb (minimumsudbetalingen), der er det helt centrale i udbetalingssikringen. En nøgleoplysning til at forstå og vurdere denne.
- Jeg ville aldrig have valgt at fastholde udbetalingssikringen, hvis jeg havde vidst, hvor ringe produktet (det sikrede beløb (minimumsudbetalingen)) er. (Og objektivt set ER den udbetalingssikring, som faktisk findes, et meget ringere produkt, end det jeg fik oplyst.)
- PFA's svigt har haft og har store økonomiske omkostninger for mig. *Disse har jeg beskrevet og redegjort for i afsnit 6.*
- PFA's meddelte kompensation retter på ingen måde op på dette. *Dette har jeg redegjort for i afsnit 7.*

Anmodning til PFA om kompensation

Efter at være nået frem til ovenstående overblik over konsekvenserne af PFA's fejlinformationer til mig kontaktede jeg mit fagforbund ... for at få hjælp. Mit forbund fik materialet, gennemgik forløbet og var enige med mig i konsekvenserne af PFA's misinformationer og i min konklusion om disse. Mit fagforbund hjalp mig med at formulere en anmodning/krav til PFA om en reel kompensation.

Min anmodning/krav er:

At jeg bliver stillet, som hvis jeg havde valgt ikke at fastholde udbetalingssikringen forud for start af min pensionsudbetaling. Det vil sige, som jeg ville have gjort hvis PFA havde givet mig de sande og korrekte kendsgerningerne – og dermed det korrekte beslutningsgrundlag – om det sikrede beløb (minimumsudbetalingen).

Kravet tog alene udgangspunkt i det fejlagtige beslutningsgrundlag som FEJL 1 gav mig om størrelsen på det sikrede beløb (minimumsudbetalingen), da FEJL 2 endnu ikke var gået op for mig på dette tidspunkt. (Om den uoplyste økonomisk risiko for tab i min opsparing ved et fravalg af sikringen efter start af pensionsudbetaling).

...

Fremsendelse af anmodning til PFA med udgangspunkt i FEJL 1

På mine vegne sendte mit fagforbund min skriftlige anmodning til PFA den 3.2.2023. Sendt med mail. (Jvf. Afsnit 6 og *Bilag 12*).

PFA's afvisning af mit krav

PFA afviste min anmodning til kompensation, med henvisning til at de mente at den kompensation som PFA havde meddelt den 8.11.2022 rettede op på PFA's fejloplysninger. (Jvf. Afsnit 7 og bilag 13).

...

Opdagelse af FEJL 2:

Sideløbende med min anmodning/krav om kompensation til PFA og PFA's afslag, havde jeg fundet ud af FEJL 2: At sikringsproduktet, indeholdt den uoplyste risiko for tab i min opsparing/depot, ved fravalg af udbetalingssikringen efter start af udbetaling fra min livsvarige pension. Som beskrevet tidligere fandt jeg ud af dette da jeg læste PFA's artikel om pension i mit fagblad. (Artiklen var fra december 2022, jeg læste den i februar 2023). (Jvf. afsnit 4.2)

FEJL 2 betød og betyder, at jeg ikke kan komme væk fra udbetalingssikringen uden et stort tab i min opsparing/depot. Dette i modsætning til den viden jeg fik forud for mit valg.

Dette tab kommer oven i det tab, som jeg har haft ved, (siden den 1.12.2021), at have betalt for en sikring (det sikrede beløb (minimumsudbetaling)) som reelt ikke fandtes. I form af mindre udbetaling. (FEJL 1).

Genfremsættelse af mit krav til PFA på baggrund af både FEJL 1 og FEJL 2

Gennem mit fagforbund, kontaktede jeg PFA igen og bad dem genoverveje PFA's afslag om kompensationen med henvisning til FEJL 2, og at mit valg om udbetalingssikringen var truffet ud fra to ukorrekte og ufuldstændige informationer til mit beslutningsgrundlag.

Henvendelserne skete telefonisk. Vi henvendte os to gange:

- Den 1.3.2023 til den 'klageansvarlige', der i samme telefonsamtale mundtligt afviste at genoverveje min anmodning.
- Primo marts 2023 til kundeforvalteren i PFA.

Den 06.03.2023 afviste han/PFA vores anmodning skriftligt, med henvisning til det tidligere afslag (*Bilag 13A*)

...

AFSNIT 6 – Mit krav til compensation. Begrundelser for kravet

...

AFSNIT 6.1 – Mit krav til compensation

Mit krav til PFA er, at jeg bliver stillet, som hvis jeg i oktober 2021, forud for min start af udbetaling af min livsvarige pension, havde truffet et valg om, at fravælge udbetalingssikring.

Mit krav tager udgangspunkt i, at PFA har givet mig ukorrekte, vildledende og ufuldstændige informationer på altafgørende punkter om udbetalingssikringen – og dermed til mit beslutningsgrundlag. Jeg har baseret mit valg om at fastholde udbetalingssikringen på ovenstående fejlagtige beslutningsgrundlag. Hvis PFA havde givet mig de korrekte og dækkende oplysninger, havde jeg ikke valgt at fastholde udbetalingssikringen.

Jeg ønsker derfor at blive stillet netop som hvis jeg i oktober 2021 havde valgt udbetalingssikringen fra.

Kravet er stillet via mit fagforbund til PFA den 3.2.2023 (Bilag 12):

'Jeg skal derfor på vegne af [klageren] anmode PFA om at 'rulle policen tilbage' til den 1. november 2021 og fremskrive policen fra dette tidspunkt UDEN udbetalingssikring. På den måde stilles [klageren] som om, PFA havde givet korrekte informationer og beslutningsgrundlag på det tidspunkt, hvor [klageren] træffer sin beslutning vedr. udbetalingssikring.'

Dette krav indebærer et økonomisk krav, fordi jeg har lidt et tab, pga. at PFA gav mig vildledende og ufuldstændig information forud for mit valg.

...

Tabet er opgjort til mindst 289.000 kr.

...

AFSNIT 6.2 – Begrundelse for mit krav

...

Begrundelserne for mit krav til PFA i punktform

...

1. Det er selve det beslutningsgrundlag som PFA gav mig, der var (og er), grundlæggende ukorrekt, direkte vildledende og ufuldstændigt. ...
2. Jeg havde aldrig valgt at fastholde udbetalingssikringen, hvis jeg havde haft de korrekte facts – og dermed det korrekte beslutningsgrundlag – om bare et af de fundamentale forhold. ...
3. Jeg har lidt et økonomisk tab ...
4. Ansvar/forbrugerrettigheder. ...

...

AD 1: Det er selve det beslutningsgrundlag som PFA gav mig der var (og er), grundlæggende ukorrekt, vildledende og ufuldstændigt.

Det væsentlige er at PFA – på to absolut fundamentale økonomiske punkter gav mig et vildledende og ufuldstændigt beslutningsgrundlag om produktet: *Udbetalingssikring*. Og et helt andet grundlag end det PFA selv havde om og til vurdering af produktet.

...

FEJL 1: Det sikrede beløb (minimumsudbetalingen):

Oplysningen om dette beløb, er selve grundstenen for overhovedet at have et produkt med sikring/udbetalingssikring. Det er ikke noget der er mere centralt – det er det, det hele drejer sig om med en sikring.

Det er indlysende at den korrekte oplysning om det sikrede beløb (minimumsudbetalingen), er en økonomisk nøgleinformation, for at forstå produktet fuldt ud. Og en nøgleinformation for at have et oplyst beslutningsgrundlag at vurdere produktet ud fra, og at træffe valg ud fra.

PFA kom ikke med oplysningen af sig selv. Det jeg (på mine tydelige spørgsmål) fik oplyst af PFA, var at det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) var næsten dobbelt så stort som det i virkeligheden var.

Denne afgørende information i mit beslutningsgrundlag, leveret af PFA, var altså ikke bare forkert. Den var forkert i sådan grad at den var direkte vildledende om produktet – og gav mig et vildledende beslutningsgrundlag.

FEJL 2: Uoplyst økonomisk risiko for stort tab i min opsparing/depot ved at fastholde udbetalingssikringen og fravælge den efter start af den livslange pensionsudbetaling.

Det faktum at produktet er risikofyldt, med denne særlige risiko, er tilsvarende en indlysende økonomisk nøgle oplysning til for at forstå udbetalingssikringen – Og dermed have det fyldestgørende, korrekte og gennemsigtelige beslutningsgrundlag at træffe et valg ud fra.

PFA markerede netop også selv betydningen, da PFA oplyste om risikoen ved udbetalingssikringen i artiklen om pension i december 2022. (for sent for mig) (jvf. afsnit 4.2).

Men PFA oplyste ikke mig om denne økonomiske risiko ved udbetalingssikringen, forud for mit valg.

Det gjorde PFA, som påvist ikke, trods det at jeg: (Jeg opsummerer fra afsnit 2.2, AD3 og afsnit 4.2)

- spurgte til informationer ved at fravælge udbetalingssikringen efter start af pensionsudbetaling

Mine spørgsmål viste PFA, at jeg overvejede denne mulighed. Det burde i sig selv, have påkaldte en reaktion fra PFA om, oplysning af denne risiko.

- spurgte specifikt ind de økonomiske konsekvenser ved et sådant valg

Jeg spurgte omhyggeligt ud fra den økonomiske forståelse som jeg havde. Den var at de økonomiske konsekvenser alene handlede om udbetalingens størrelse og at det jeg betalte for udbetalingssikring, (det sikrede beløb (minimumsudbetalingen)) – **med** muligheden for et senere fravalg – var den lavere løbende udbetaling, som jeg fik mens jeg havde udbetalingssikringen tilknyttet. Og den forståelse var bibragt mig af, at PFA i alle sammenhænge, om udbetalingssikringen og om at have eller fravælge denne – alene beskrev at der var forskelle i den løbende udbetalings størrelse. Og ikke oplyste om andre konsekvenser.

Når man som kunde spørger ind til et 'sikrings'-produkt, bør den absolut grundlæggende information fra PFA være, at afdække, hvilke risici der er i produktet. I særdeleshed når jeg spurgte til informationer om senere at skifte væk fra sikringsproduktet. Risikoen er helt reel for mig – jeg vil tabe en stor sum i min opsparing hvis jeg nu fravælger udbetalingssikringen.

Når PFA undlod at oplyse mig om denne økonomiske nøgleinformation (FEJL 2), gav også dette mig et beslutningsgrundlag der både var ufuldstændigt og vildledende.

PFA havde oplysningerne – jeg havde dem ikke

PFA havde naturligvis den faglige og den økonomiske indsigt om begge disse faktiske økonomiske nøgleoplysninger. (FEJL 1 og FEJL 2). Og begge var/er naturligvis basis for PFA's egen samlede viden om og vurdering af produktet. Det kan undre at PFA undlod at give mig samme indsigt og vurderingsgrundlag som PFA selv havde.

Dertil kommer at de to faktuelle nøgleinformationer, naturligvis også har været en del af PFA's egen begrundelse da PFA den 29.11.2019 sendte brevet med forslaget til kunderne om at overveje at fravælge udbetalingssikringen. (Jvf. afsnit 2.1 og *Bilag 1*)

I dette brev – og som tidligere påvist, i alle andre relevante sammenhænge – nævner PFA, alene muligheden for større udbetaling som begrundelse for at overveje udbetalingssikringen. Det nærmeste PFA, af sig selv, kom oplysning om det helt centrale: det sikrede beløb (minimumsudbetalingen), som ikke nævnes som begrundelse, er den upræcise formulering: *'formålet med udbetalingssikring er at dine udbetalinger ikke kan falde under et vist niveau når du går på pension'*.

Den økonomiske risiko ved et fravalg efter start af pensionsudbetaling nævnes heller ikke i brevet. Eller, som påvist, i nogle andre sammenhænge.

Konklusion

Forud for mit valg stod jeg altså:

- **Med et direkte vildledende og ufuldstændigt beslutningsgrundlag, leveret af PFA til mig.**
- **Med et helt andet grundlag, end det PFA selv havde til vurdering af udbetalingssikringen.**

PFA havde mange muligheder for at give mig samme grundlag som PFA selv havde og dermed det korrekte og fulde beslutningsgrundlag:

- PFA kunne have givet nøgleoplysningerne af sig selv.
- PFA kunne give dem, når jeg med generelle spørgsmål, tydeligt viste at jeg ønskede et fuldt oplyst beslutningsgrundlag
- PFA kunne have givet oplysningerne, da spurgte meget specifikt ind til netop til de relevante områder.

Det gjorde PFA ikke – og det må være ansvarspådragende.

Jeg kan ikke se at jeg, som forbruger, kunne have ageret mere detaljeret eller ansvarligt i mine spørgsmål til PFA for at få alle oplysningerne om produktet frem i lyset – og dermed et korrekt beslutningsgrundlag. Dette synspunkt uddyber jeg under punktet AD 4: *Ansvar/forbrugerrettigheder*.

AD 2. Jeg havde aldrig valgt at fastholde udbetalingssikringen, hvis jeg havde haft de korrekte facts – og dermed det korrekte beslutningsgrundlag – om bare ét af de fundamentale forhold

Jeg valgte at beholde udbetalingssikringen i tillid til de oplysninger – og dermed det beslutningsgrundlag – som PFA gav mig forud for mit valg. (Jvf. afsnit 2 og 3).

Som det fremgår af konklusionen i ovenstående AD1, var beslutningsgrundlag – som påvist – både grundforkert, vildledende og ufuldstændigt. Og mit grundlag var et helt andet end det PFA selv havde, for vurdering af udbetalingssikringen.

Et ansvarligt PFA kunne som grundlæggende forbrugeroplysninger, fra starten – have givet mig de korrekte økonomiske nøgleinformationer og informeret:

- Det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) er meget lille, tæt på halvdelen af den sum du første gang får udbetalt MED udbetalingssikring tilknyttet. Eller oplyst det konkrete beløb.
- Hvis du senere vil skifte væk fra udbetalingssikringen, vil der være en risiko for et tab i din opsparing/depot.

Konklusion:

Jeg traf et forkert valg – fordi jeg fik et vildledende og ufuldstændigt beslutningsgrundlag.

Efter at jeg har fået de korrekte og dækkende oplysninger frem i lyset, viser det en helt anden version af udbetalingssikringsproduktet, end det jeg blev præsenteret for af PFA. Den virkelige udbetalingssikring, som faktisk findes, er objektivt set et meget ringere produkt, end det jeg fik oplyst.

Selv med det ukorrekte meget mere positive beskrevne produkt, som jeg stod med i oktober 2021, var jeg dengang i tvivl om mit valg. Men:

Jeg havde ikke valgt at fastholde udbetalingssikringen, hvis jeg havde haft de sandfærdige og dækkende facts – om blot ét af de fundamentale forhold.

Havde PFA, ansvarligt oplyst de korrekte og fuldstændige facts til mit beslutningsgrundlag, havde jeg selv haft muligheden for at bedømme dem og udbetalingssikringen i sin helhed.

AD 3 – Jeg har lidt et økonomisk tab

At jeg traf et forkert valg – på baggrund af, at jeg fik et vildledende og ufuldstændigt beslutningsgrundlag fra PFA, har påført mig et økonomisk tab og tabet falder i to dele

- 1. Tab i form af mindre udbetaling**
- 2. Tab i min opsparing/depot**

PFA har afslået at bidrage med nøjagtige beregninger. Derfor er tabene opgjort som cirka-størrelser baseret på de få oplysninger, i form af prognoser om løbende udbetaling pr. 1.5.2023, som PFA har bidraget med.

Jeg har gjort det så godt som jeg kunne, som ikke-økonom og med de få oplysninger der var til rådighed. Opgørelsen, med de gjorte forudsætninger, findes i *Bilag 15* og er gjort op i forhold til 1. maj 2023; en dato, hvor der fandtes prognosetal, der kunne anvendes. Dette var de eneste tal PFA ønskede at bidrage med.

Tabene er som minimum vurderet til

1. 87.000 kr.
2. 202.000 kr.

Tabene er alene opgjort frem til 1.5.2023 og ikke frem til nu. Dette skyldes at jeg kun har baggrundstal, som jeg kan lave økonomisk vurdering på pr 1.5.2023. Det aktuelle tab er større, og det endelige tab skal beregnes af professionelle, frem til den dato nævnet vælger at fastsætte, hvis nævnet giver mig ret i min klage. Forudsætningerne og udregningen findes i *Bilag 15*.

I begrundelsen for at anmode om at blive stillet som, hvis jeg havde fravalgt at fastholde udbetalingssikringen i oktober 2021, hører også en afvisning af at PFA kan reparere på PFAs vildledende information, ved at lade som om dele af denne information var rigtig. Det kan man ikke. Og det har jeg redegjort for i mine anker til PFA's meddelte compensation. (Jvf. afsnit 7.1)

AD 4 – Ansvar /forbrugerrettigheder – Kunne jeg have handlet anderledes? Kunne PFA?

Jeg har meget vanskeligt ved at se, hvordan jeg – som forbruger – kunne have gjort mere, eller optrådt mere aktivt og ansvarligt end jeg gjorde for at få de korrekte, de samme nøgleoplysninger og den samme indsigt om produktet som PFA selv havde. Og dermed have de korrekte begrundelser og det fuldstændige beslutningsgrundlag, som basis for mit valg om at beholde eller fravælge udbetalingssikringen.

Det vil sige, skaffe det beslutningsgrundlag og de begrundelser, som ville have gjort at jeg havde fravalgt udbetalingssikringen.

Jeg har igennem forløbet været rettidig, omhyggelig og ihærdigt insisterende på svar, mens PFA har været nølende, upræcise og fejlinformerende.

Påvisning

PFA kom, som påvist, aldrig (forud for min beslutning) med de to nøgleoplysninger som hele sagen handler om:

- PFA gav på intet tidspunkt nogle af oplysningerne af sig selv – som de fundamentale forbrugeroplysninger begge oplysninger er.
- PFA gav heller ikke de korrekte nøgleoplysninger, og dermed mig det korrekte **beslutningsgrundlag**, på min opøgning af informationer til at forstå produktet til bunds.

Alene det faktum, at jeg omhyggeligt og rettidigt opsogte informationer med et det formål at få fuld oplysning om udbetalingssikringen, **burde have påkaldt en overordnet ansvarlig reaktion hos PFA om, med tilsvarende omhyggelighed at sikre, at jeg fik alle og korrekte informationer om udbetalingssikringen.** Uanset hvordan jeg spurgte. Jeg spurgte PFA der havde den faglige og økonomiske indsigt.

...

Fra tidligere sag ved Ankenævnet for Forsikring

Jeg kan se fra en tidligere sag, der har været for Ankenævnet for Forsikring, *Sag nr. 90851 med kendelse den 11. april 2018*, at PFA i denne sammenhæng fremhæver at: *'Klagerens egen passivitet kan ikke komme PFA til skade, når informationsniveauet har været højt, og teksten har været klar'*. (Mine understregninger)

I min denne sag er det omvendt. Her er det PFA selv, der har været passiv og nølende. Jeg har måttet være meget ihærdig, insisterende og meget detaljeret i mine spørgsmål for at få dem besvaret.

Hertil kommer at PFA's eget informationsniveau har været lavt og mangelfuldt og teksten fejlagtig og uklar. I min sag fortalte PFA som sagt, at de har været tilbage i 'baglandet' for at hente præcise og fyldestgørende svar. Det burde være betryggende. Men det modsatte var altså tilfældet.

...

Afsnit 7.1 – PFA's KOMPENSATION

Telefonsamtalen med PFA d. 8.11.2022, der både indeholdt PFA's erkendelse af PFA's FEJL1 (Jvf. Afsnit 4.1.) og PFA's meddelelse om kompensation, blev som også beskrevet fulgt op af et brev i min e-boks samme dag. (Bilag 10) Her i sin fulde ordlyd: ...

...

PFA's kompensation kort:

- Jeg ville i 8 år have et 'kunstig' sikret beløb (minimumsudbetaling) på 17.951 kr./mnd. Det reelle beløb vil stadig kun være 9.704 kr./mnd.
- Det ville alene være mit ansvar at holde øje med og kræve, at ordningen blev overholdt af PFA. Hvis jeg ikke selv hævder den, gør PFA ingenting.

Opmærksomhedspunkt

I brevet står ikke noget om muligheden for at skifte væk fra udbetalingssikringen – og det problem, det vil være fordi dette valg giver et tab i mit opsparing/depot. En måned senere (dec. 2022) udkom mit fagblad med en artikel skrevet af PFA, hvor PFA advarer om netop denne store risiko for tab, hvis man skifter væk fra udbetalingssikring efter start på pensionsudbetaling. En sådan artikel burde være kendt bredt internt i PFA. Især blandt de personer, der er ansvarlige for pensionskunder med udbetalingssikring.

Den klageansvarlige nævner ikke problemstillingen om at jeg ikke kan komme væk fra udbetalingssikringen uden et tab i min opsparing/depot. Og denne afgørende risiko ved produktet (som på dette tidspunkt er helt reel for mig) indgik som påvist aldrig i de oplysninger til mit beslutningsgrundlag, som jeg fik fra PFA (FEJL2). Trods mine ihærdige forsøg på at skaffe netop det fuldt oplyste grundlag, også om et sådant valg.

Primær anke

PFA fordrejer virkeligheden. Med den meddelte kompensation forsøger PFA at skabe en 'hvad-nu-hvis'-virkelighed:

Hvis nu det PFA fortalte kunden (mig), forud for hendes valg i oktober 2021, var sandt, så ville hun have valgt udbetalingssikring til. Og nu prøver vi (PFA) at skabe noget, der ligner det, hun troede på dengang.

Men det klare beslutningsgrundlag jeg havde fra PFA i oktober 2021, var jo netop usandt, mangelfuldt og vildledende. Og jeg ville have valgt Udbetalingssikring fra hvis jeg havde haft de korrekte informationer til mit beslutningsgrundlag. (jvf. afsnit 6) Jeg har tabt mange penge på dette forkerte valg (se afsnit 6.2, AD3).

Dette er det afgørende og det væsentlige.

...

Sekundære anker

Egentlig virker det forkert at vurdere på, hvordan man kan lappe på altafgørende usande og vildledende oplysninger som jeg fik i beslutningsgrundlaget forud for et valg, jeg traf i oktober 2021. Skal man alligevel se på detaljerne i den kunstige virkelighed, som PFA søger at skabe, så er den på ingen måde attraktiv for mig.

De sekundære begrundelser kan summeres op til:

1. Jeg bliver stavnsbundet til PFA
2. Jeg bliver fastholdt i ordningen med udbetalingssikring, som er et dårligt produkt
3. Sikringen falder til det meget lave beløb om 8 år

4. Utrygt at have en særordning
5. Hvis jeg/mine arvinger ikke kan huske eller selv hævde min ordning, findes den ikke

Ad 1. og 2.

Ved at acceptere PFA's kompensation får jeg en særordning, som kun gælder i PFA og kun gælder så længe, jeg fastholder at have udbetalingssikring. Jeg kan altså ikke tage min særordning med mig, hvis jeg ønsker at skifte væk fra PFA til et andet pensionselskab eller væk fra udbetalingssikringen. Hvis jeg vælger ikke længere at have udbetalingssikring, vil jeg realisere et stort tab i min opsparing/depot. Jeg kan med andre ord ikke komme væk fra ordningen.

En mulighed jeg forud for mit valg netop havde vist, at jeg var interesseret i med mine specifikke spørgsmål til dette. (Se afsnit 2.2, AD3)

Ad 3.

Det fremgår, at det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) vil være fast i 10 år, men at det så kunne ændres og det ville kunne ske med 5 års varsel.

Men da det handlede om et sikret beløb var det klart for mig – og vel alle i branchen – at det kun ville ske, hvis der skete store forandringer i samfundet – og at det også kun ville dreje sig om mindre justeringer. Det er jo det, sikring går ud på.

Med PFA's kompensation kan jeg være sikker på, at når kompenseringsen efter 8 år (som PFA har skrevet den gælder) udløber, vil det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) for mig med garanti falde til næsten halvdelen – altså den meget lave sum på 9.704 kr./mnd. Det er jo den, der fremgår i PFA's system. Det laver PFA ikke om på. Efter 8 år lander jeg igen på den meget dårlige sikringsordning.

Ad 4.

Der er i sig selv utrygt at have en særordning. Man kan ikke sammenligne sig med andre, og de råd, der gives fra PFA eller andre pensionselskaber, gælder ikke for min særordning.

For mit vedkommende er det især utrygt at have en særordning hos PFA, som jeg er kommet til at stole meget lidt på. Al erfaring fra dette forløb viser, at det er svært at fastholde PFA på de oplysninger de tidligere har givet.

Ad 5.

Hertil kommer det besynderlige, at det er mit ansvar at hævde ordningen. PFA's system vil ikke reagere hvis ordningen overtrædes. Det vil sige, at hvis jeg bliver svækket/dement, kan jeg ikke hævde aftalen. Eller hvis jeg dør, skal mine arvinger vide/huske, samt have adgang til min e-boks, som er det eneste sted, hvor aftalen findes – og have kræfter til at tage kampen op.

Afsnit 7.2 – PFA's afvisning af mit krav

...

Der er 4 punkter i PFA's afvisning af mit krav:

1. [Klageren] valgte en løsning imod PFA's anbefaling
2. [Klageren] fik den opfattelse fra PFA's svar, at det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) var højere end det var
3. Ved at kompensere som PFA gør, skaber PFA et beslutningsgrundlag netop, som [klageren] troede det var

4. [Klageren] kan bare vælge at fravælge udbetalingssikring fremadrettet.

AD 1: [Klageren] valgte en løsning imod PFA's anbefaling

PFA skriver:

'Min gennemgang af sagen viser, at PFA den 28. november 2019 sendte et brev til [klageren]. I brevet stod, at hun skulle overveje at fravælge sin udbetalingssikring. Den 4. oktober 2021 spurgte [klageren] i en e-mail, om vi fortsat anbefalede hende at fravælge udbetalingssikringen. Hertil svarede rådgiveren: svaret er JA. [Klageren] valgte således at beholde udbetalings-sikringen imod vores anbefaling.'

Nej.

Jeg valgte at bevare min udbetalingssikring på baggrund af de informationer og begrundelser og dermed det beslutningsgrundlag, jeg fik fra PFA – der, som påvist, viste sig fejlagtigt og mangelfuldt.

Kigger man på første del af teksten er det netop **ikke** nogen anbefaling, og PFA har aldrig i noget selvstændigt dokument anbefalet at fravælge udbetalingssikring. I den oprindelige skrivelse, (som PFA henviser til) fra 28. november 2019 (*Bilag 1*) – og som satte mig i gang med min undersøgelse – skrev PFA, at '*vi anbefaler dig derfor at overveje, om du skal fravælge din udbetalingssikring.*' (min fremhævnings)

Og det var netop hvad jeg gjorde! Og jeg gjorde det ved meget grundigt og seriøst at rådspørge PFA om alle aspekter ved at tilvælge og fravælge udbetalingssikring.

...

Det handler om facts og fuld oplysning – ikke om anbefalinger:

Ser man på hele sagsforløbet, må man også vurdere, at vi med mine henvendelser til PFA, der drejer sig om at få et fuldt oplyst grundlag at beslutte sig ud fra, er forbi eventuelle 'anbefalinger' og 'synspunkter'.

I stedet drejer det sig om at få afdækket alle informationer og facts om udbetalingssikringen og hvilke fordele og ulemper, der er ved den ene eller anden valgmulighed, så jeg som kunde kan træffe et oplyst valg. Og det er HER – i deres pligt til at informere korrekt og fyldestgørende om afgørende forhold om udbetalingssikringen – at PFA har svigtet.

AD 2. [Klageren] fik den opfattelse fra PFA's svar, at det sikrede beløb (minimumsudbetalingen) var højere end det var

PFA skriver:

'[Klageren] fik, efter et konkret svar fra PFA den opfattelse, at startudbetalingen af livrenten var minimumsudbetalingen, og at udbetalingen ikke kunne blive lavere i en 10-årsperiode. Det var ikke korrekt, og vi har derfor imødekommet [klageren] ved at kompensere hende fuldt ud, hvis udbetalingen i et eller flere år indenfor de første 10 år skulle blive lavere end startudbetalingen.'

Igen svarer PFA meget juridisk. PFA skriver at jeg fik den OPFATTELSE at minimumsudbetalingen var højere end den var, – og at dette ikke var korrekt. Men det, der skete var, at jeg på klokkeklare spørgsmål fik jeg klokkeklare svar fra PFA. Problemet var, at PFA's svar ligeså klart var usande i en sådan grad at det var vildledende!

...

AD 3. Ved at kompensere som PFA gør, skaber PFA et beslutningsgrundlag netop, som [klageren] troede det var

PFA skriver:

'[Klageren] fik, efter et konkret svar fra PFA den opfattelse, at startudbetalingen af livrenten var minimumsudbetalingen, og at udbetalingen ikke kunne blive lavere i en 10-årsperiode. Det var ikke korrekt, og vi har derfor imødekommet [klageren] ved at kompensere hende fuldt ud, hvis udbetalingen i et eller flere år indenfor de første 10 år skulle blive lavere end startudbetalingen. Dermed svarer udbetalingen og det aftalte nøjagtig til det, som [klageren] traf sit valg ud fra.'

Dette punkt handler om den compensation, som PFA mener, er tilstrækkelig for den usande, mangelfulde og vildledende information PFA gav mig som grundlag for mit valg i oktober 2021. Mine begrundelser for afvisning findes ovenfor i afsnit 7.1. (Under Primær anke og Sekundære anker)

AD 4. [Klageren] kan bare vælge at fravælge udbetalingssikring fremadrettet.

PFA skriver:

'Vi kan derfor ikke imødekomme anmodningen om at 'rulle policen tilbage' til den 1. november 2021. [Klageren] har mulighed for at fravælge udbetalingssikringen fremadrettet.'

Det lyder tilforladeligt, at jeg har mulighed for at fravælge udbetalingssikringen fremadrettet.

Det vidste (og ved) jeg udmærket, for det havde jeg selv spurgt ind til i min mail 4.10.2021. (Bilag 6) I denne henvendelse til PFA spurgte jeg netop også ind til de økonomiske konsekvenser ved et sådant fravalg **efter** start af pensionsudbetaling. (Jvf. afsnit 2.2, AD3 og Bilag 6).

Det PFA, mod bedre vidende, undlader at fortælle både i dette afslag på mit krav om compensation – og i svaret 5.10.2021 på spørgsmål i min mail fra 4.10.2021 er, at jeg får et tab i min opsparing/depot ved et netop et sådant fravalg. (Jvf. afsnit 4.2)

På dette tidspunkt, 9.2.2023, hvor PFA afviste mit krav til compensation, og skrev at jeg blot kan fravælge udbetalingssikringen nu, undlod PFA igen at gøre opmærksom på denne risiko. Dette til trods for, at PFA i mit fagblad, havde skrevet en artikel med advarsel om præcist dette, få måneder tidligere. (Jvf. afsnit 4.2 og Bilag 11).

På dette tidspunkt (9.2.2023) var og er denne risiko blevet meget konkret for mig. Jeg vil tabe mange penge på at skifte væk fra udbetalingssikringen. Det vidste PFA og nævnte det heller ikke her.

Det helt essentielle er dog, at PFA heller ikke gav mig denne nøgleoplysning rettidigt i deres svar 5.10.2021 på mine spørgsmål, om jeg kunne skifte væk fra udbetalingssikring **efter** start af udbetaling, og hvad dette ville indebære i form af økonomiske konsekvenser.

Havde PFA dengang oplyst denne risiko, som PFA kendte, havde det indgået i mit beslutningsgrundlag. Med det rette beslutningsgrundlag havde jeg holdt mig væk fra det produkt som PFA kalder 'Udbetalingssikring'. Jeg ville aldrig have valgt det og nu kan jeg ikke komme ud af det uden stort tab."

Klageren har i bilag 15 til klageskemaet videre bl.a. anført:

"OPGØRELSE AF TAB

Opgørelse af mit tab skal ses ud fra den forudsætning at jeg i oktober 2021, i stedet for at fastholde udbetalingssikring, på dette tidspunkt havde fravalgt udbetalingssikring.

Dette skal sammenlignes med den situation jeg ville være i, hvis jeg nu efterfølgende på en fastlagt dato skiftede væk fra udbetalingssikring.

I første tilfælde ville jeg dels have fået løbende udbetalt flere penge pr måned i den mellemliggende periode. Dels ville min opsparing have været større end hvis jeg nu efterfølgende – på en fastlagt dato – skiftede over til en løsning uden udbetalingssikring

Opgørelsen går derfor på at beregne

- Tab i form af lavere løbende udbetaling
- Tab i min opsparing/depot

De 2 opgørelser af tab varierer fra måned til måned, og selv med en fastlagt dato skal der professionelle til at udregne det korrekte og eksakte beløb.

Jeg bad derfor, via min fagforening, PFA om hjælp til, at opgøre, mit tab. (Bilag 14, mail af 23.3-2023) Men PFA afviste at bidrage med en egentlig beregning af de 2 tab. (Bilag 14, mail af 24.3-2023).

Det jeg har fået fra PFA er alene en melding om, hvad min månedlige udbetaling ville blive hvis jeg pr. 1. maj 2023 ville have skiftet til ikke at have udbetalingssikring. I så fald ville min månedlige udbetaling ændre sig fra 20.510 kr./mnd. til 22.150 kr./mnd.

Forudsætninger og antagelser for vurdering af tab

Der er meget få facts at arbejde med for en udregning af tabene. Derfor må der gøres nogle rimelige antagelser for at kunne vurdere en størrelsesorden på de 2 tab.

De reelle facts er min faktiske udbetaling MED udbetalingssikring pr. 1/12-2021 (17.951 kr./mnd) og den tilsvarende sum jeg ville have UDEN udbetalingssikring hvis min første udbetaling havde været 1/6-2021 (23.082 kr./mnd). Denne sidste er fra en prognose fra PFA (Bilag 5A). Den tilsvarende sum uden udbetalingssikring pr. 1/12-2021 har jeg ikke, men den vil forventeligt have ligget lidt højere end angivet i prognosen for 1/6-2021. Derfor er det lidt forsigtigt at regne med dette tal.

Opsparingsens størrelse stammer fra opslag på MitPFA, hvor opsparingen på ordning ...48 pr. 31/12- 2021 var angivet til 5.064.824 kr.

Forudsætningerne bliver derfor:

Med udgangspunkt pr. 1/12-2021

Udbetaling MED udbetalingssikring:

Udbetaling UDEN udbetalingssikring:

Opsparing/depot (størrelsesorden)

17.951 kr/mnd

23.082 kr/mnd

ca. 5 mio kr

Ankenævnet for Forsikring

30.

100927

Ved denne vurdering regnes tabene med den forudsætning, at jeg, efter at have tilvalgt udbetalingssikring i oktober 2021, havde skiftet væk fra udbetalingssikring pr. 1. maj 2023. Denne dato er valgt, fordi det er denne dato, jeg har oplysninger fra PFA om, hvad min udbetaling i så fald ville have været.

Udgangspunkt pr. 1/5-2023

Udbetaling ved fastholdt udbetalingssikring i

oktober 2021 og fravalg af samme pr. 1/5-2023: 22.150 kr/mnd

TAB I UDBETALING

Jeg har fået færre penge udbetalt fordi jeg på basis af et fejlagtigt beslutningsgrundlag fra PFA i oktober 2021 valgte at fastholde udbetalingssikringen i stedet at fravælge denne forud for min første udbetaling 1/12-2021.

Ved vurdering af tab i månedlig udbetaling antages det, at forskellen mellem de udbetalte beløb (uden og med udbetalingssikring) ville være det samme som det var 1/12-2021 i alle 17 måneder – altså frem til 1/5-2023.

Forskellen var 23.082 kr/mnd – 17.951 kr/mnd = 5.131 kr/mnd
Over 17 måneder giver det 17 x 5.131 kr = **ca. 87.000 kr**

Forskellen i udbetaling pr. måned kan være mindre eller større, men det vil PFA kunne beregne forholdsvis enkelt ved at kigge på andre kunder der pr. 1/12-2021 IKKE havde udbetalingssikring og skalere.

TAB I DEPOT/FORMUE

Jeg kan ikke vide eller selv beregne hvad min udbetaling pr. måned ville have været 17 måneder senere, hvis jeg forud for min første udbetaling 1/12-2021 havde valgt IKKE at fastholde udbetalingssikring – og jeg kan ikke få dette oplyst af PFA.

Derfor gør jeg den antagelse, at udbetalingen ikke var faldet eller steget i mellemtiden, men havde holdt sig på det samme (den ville sandsynligvis have været større).

Vi har altså pr. 1/5-2023

Udbetaling ved fravalg af udbetalingssikring pr 1/12-2021: 23.082 kr/mnd

Sammenlignet med

Udbetaling ved et fastholdelse af udbetalingssikring pr 1/12-2021

og efterfølgende fravalg pr 1/5-2023: 22.150 kr/mnd

Og sammenligningen viser et tab på 4,04 %

Man må antage at depotet/formuen der ligger bag de månedlige udbetalinger tilsvarende må være 4,04 % mindre.

Mit depot/formue var i størrelsesordenen 5 mio kr. Tabet i mit depot/formue 4,04 % af 5 mio. kr. **ca. 202.000 kr.**

Regnestykket er naturligvis ikke eksakt men giver et billede af størrelsesordenen på tabet.

Som nævnt ovenfor vil PFA kunne beregne det mere nøjagtigt tal forholdsvis enkelt ved at kigge på andre kunder, der pr. 1/12-2021 IKKE havde udbetalingssikring og skalere."

I brev af 15/1 2024 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Police ...48 blev tegnet den 1. september 2012 via [forbund]. Policen havde tilknyttet udbetalingssikring som standarddækning. Udbetalingssikringen kunne fravælges af Klager.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Klager mener, at hun er blevet rådgivet forkert af PFA, og at hun på baggrund af denne fejlagtige rådgivning har lidt et økonomisk tab.

PFA gør gældende, at Klager ikke har lidt et tab. Dette begrundes med, at PFA har givet Klager medhold i, at hendes udbetalingssikring ændres fra at udgøre 117.075 kr. til 215.412 kr., og at PFA gentagne gange har rådgivet Klager til at fravælge udbetalingssikringen på ordningen, hvilket Klager har siddet overhørig.

Sagsfremstilling

Klager fik den 28. november 2019 et brev fra PFA om, at hun burde overveje at fravælge sin udbetalingssikring. PFA anbefalede Klager at fravælge udbetalingssikringen, da hun ville kunne opnå et højere afkast og dermed en højere udbetaling, hvis hun fravalgte udbetalingssikringen. Brevet er fremlagt af Klager som **bilag 1**.

Klager anmodede den 12. januar 2020 om beregninger, blandt andet på udbetaling med og uden udbetalingssikring, når Klager fyldte 65 år. Rådgiveren sendte de ønskede beregninger til Klager den 13. januar 2020. Beregningerne viste, at med udbetalingssikring ville den årlige udbetaling af livsvarig livrente udgøre 198.528 kr., og uden udbetalingssikring ville den livsvarige livrente udgøre 254.628 kr. årligt. Rådgiveren skrev i mailen til Klager, at '*Det er en ret markant forskel*'.

Korrespondancen fra den 12. januar 2020 fortsatte, og pensionsrådgiveren skrev den 20. januar 2020 til Klager at: '*PFA's anbefaling er fortsat, at udbetalingssikringen bliver fravalgt, da vi ellers vil have meget svært ved at generere positivt afkast i fremtiden*'.

Mailkorrespondancen fortsatte, og rådgiveren skrev den 22. januar 2020 til Klager at: '*Med udbetalingssikring tilknyttet er det vores forventninger, at afkastet bliver meget lavt og måske negativt i de kommende år. (...). Derfor har vi en anbefaling om at fravælge produktet*'.

Klager henvendte sig igen med spørgsmål til udbetalingssikring den 4. oktober 2021. Hun spurgte blandt andet, om PFA fortsat anbefalede, at hun fravalgte udbetalingssikring, og pensionsrådgiveren rådgiveren svarede '*Ja*'. Korrespondancen er fremlagt af Klager som **bilag 7**.

I de mange korrespondancer mellem Klager og PFA om udbetalingens størrelse og udbetalingssikring fik Klager den opfattelse, at den ydelse, som hun ville få, når udbetalingen blev igangsat, var

lig med den udbetalingssikrede ydelse. Det er ikke korrekt, da den udbetalingssikrede ydelse er mindre end den ydelse, som Klager fik udbetalt.

PFA har dog erkendt, at kommunikationen ikke var klar, og PFA har derfor valgt at ændre Klagers udbetalingssikring fra 117.075 kr. til 215.412 kr. PFA's brev fra den 8. november 2022 er fremlagt af Klager som **bilag 10**.

Dermed svarer Klagers udbetalingssikring nøjagtig til det, Klager var oplyst om, da hun traf sin beslutning om at beholde udbetalingssikringen. Klager fik den 12. januar 2020 fremsendt en prognose for sin ordning, hvoraf det fremgik, at startudbetalingen med udbetalingssikring ville udgøre 198.528 kr. årligt.

Den faktiske, månedlige udbetaling har udgjort

17.951 kr. pr. måned, svarende til 215.412 kr. årligt i 2021
18.428 kr. pr. måned, svarende til 221.136 kr. årligt i 2022
20.510 kr. pr. måned, svarende til 246.120 kr. årligt i 2023
21.194 kr. pr. måned, svarende til 254.328 kr. årligt i 2024

PFA fik på Klagers vegne en henvendelse fra [klagerens repræsentant] den 3. februar 2023. Repræsentanten anmodede om, at PFA 'rullede policen tilbage' til den 1. november 2021, så udbetalingssikringen blev fjernet tilbage i tid til denne dato. Det ville medføre, at Klager fik en højere udbetaling af sin livsvarige livrente tilbage i tid til den 1. december 2021, da udbetalingen blev påbegyndt. Henvendelsen er fremlagt af Klager som **bilag 12**.

PFA afviste at 'rulle policen tilbage' og fjerne udbetalingssikringen, da PFA gentagende gange havde anbefalet Klager at fjerne udbetalingssikringen. Afvisningen var desuden begrundet med, at PFA havde valgt at ændre Klagers udbetalingssikring fra 117.075 kr. til 215.412 kr. PFA havde endvidere gjort repræsentanten opmærksom på, at Klager fremadrettet har mulighed for at fjerne udbetalingssikringen.

PFA's brev til [klagerens repræsentant] er fremlagt af Klager som **bilag 13**.

PFA modtog den 7. marts 2023 en henvendelse fra Klagers repræsentant. Repræsentanten ønskede at få oplyst, hvad den livsvarige livrente ville udgøre, hvis Klager fravalgte udbetalingssikring pr. den 1. maj 2023. PFA oplyste, at den månedlige udbetaling uden udbetalingssikring ville udgøre 22.150 kr. pr. måned, og at den daværende faktiske udbetaling med udbetalingssikring udgjorde 20.510 kr. Beregningen er fremlagt af Klager som **bilag 14**.

Klager udbad sig efterfølgende flere beregninger om blandt andet depotoplysninger, hvis hun havde fravalgt udbetalingssikringen tilbage i tid. PFA afviste at bruge ressourcer på at simulere depotstørrelser tilbage i tid, under henvisning til, at PFA allerede havde imødekommet Klager ved at forhøje Klagers udbetalingssikring.

Begrundelse for PFA's afgørelse

Klager har ikke lidt et tab, da PFA har erkendt, at kommunikationen vedrørende udbetalingssikringens størrelse var uklar, og på baggrund heraf har valgt at ændre det sikrede beløb til 215.412 kr.

Klager anfører, at hun har et tab som følge af, at hun har udbetalingssikring på sin ordning, og at PFA ikke har rådgivet hende korrekt i denne forbindelse.

PFA har gentagne gange anbefalet Klager at fravælge sin udbetalingssikring, så hun kunne få en højere udbetaling fra sin livsvarige livrente på police ...48. PFA har derfor til fulde levet op til sin rådgivningsforpligtelse. At Klager har valgt at sidde rådgivningen overhørig, kan ikke medføre, at PFA ifalder ansvar.

PFA vil derfor ikke kommentere Klagers beregning af hendes 'tab', da Klager efter PFA's opfattelse ikke har lidt et tab.

For Ankenævnets forståelse kan PFA oplyse, at 117.075 kr. af Klagers udbetaling på 254.328 kr. i 2024 oprindeligt ville have været sikret med udbetalingssikring i de første 10 år fra udbetalingens start, og at PFA i stedet stiller Klager, som om 215.412 kr. er sikret med udbetalingssikring i samme periode.

Klager har vedlagt en detaljeret beskrivelse af Udbetalingssikring i Klagers **bilag 2**.

Konklusion

PFA fastholder, at Klager ikke har lidt et tab, da PFA har valgt at ændre Klagers udbetalingssikring fra 117.075 kr. til 215.412 kr., da Klager havde fået den opfattelse, at udbetalingen de første 10 år ikke kunne falde til under startudbetalingen, som var 215.412 kr. pr. år.

Klagers repræsentant fik oplyst i marts måned 2023, at den månedlige udbetaling ville stige fra 20.510 kr. til 22.150 kr., hvis udbetalingssikringen blev fjernet den 1. maj 2023.

Dermed har Klager flere gange fået oplyst, at der er en markant forskel på udbetaling af livsvarig livrente med og uden udbetalingssikring, uden at fravælge udbetalingssikringen.

Klager har endvidere haft mulighed for at fjerne udbetalingssikringen i hele perioden og dermed begrænse sit påståede tab."

Hertil har klageren i brev af 3/2 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er overraskende at se, at PFA svarer uden at vedlægge et eneste bilag som dokumentation. PFA har i noget grad refereret til bilag fra min klage, men mange steder er der ingen dokumentation. I kommentarerne nedenfor vil jeg påpege steder, hvor PFA burde have vedlagt dokumentation.

I PFA's indlæg til denne sag undlader PFA fuldstændig at tage stilling til det, jeg kalder FEJL2.

...

Denne måde som PFA fuldstændig ignorerer, hvad jeg har skrevet i min klage om FEJL2 og dermed undlader at tage stilling til samme, minder meget om den samme tilgang, som PFA havde til mine henvendelser i måneden før de erkendte FEJL1. Forløbet fremgår af *min klage afsnit 2, side 23-25*.

Kommentar 1. (Til PFA's side 1 linje 8-10)

PFA har givet forkerte og mangelfulde oplysninger på absolut afgørende punkter om produktet forud for mit valg om at bevare eller frasige mig udbetalingssikring og gav mig dermed et vildle-

dende beslutningsgrundlag. Det mener jeg har været ansvarspådragende forkert rådgivning fra PFA's side.

Kommentar 2. (Til PFA's side 1 linje 11 -14)

- PFA/... anfører at jeg ikke har lidt et tab.

Klager (jeg) har lidt et tab, fordi jeg traf et valg, jeg aldrig ville have truffet, hvis PFA havde givet mig den korrekte rådgivning (= de korrekte informationer) og dermed det korrekte beslutningsgrundlag.

...

Det er naturligvis det centrale i hele sagen.

- PFA/... skriver at PFA '*har givet klager medhold i (...)*'.

Det er meget besynderligt. For jeg har aldrig stillet krav om denne form for compensation – som jeg på ingen måde opfatter som en egentlig compensation. Det er alene PFAs opfindelse.

PFA har også tidligere (i mail 24. marts 2023) – **uden dokumentation**, som i dette indlæg – skrevet, at PFA ved denne compensation har imødekommet et krav fra mig. Også dengang afviste jeg det (i mail 27. marts 2023) og PFA vendte ikke tilbage. Det er dokumenteret i *min klage bilag 14*. (Se også *Kommentar 12*)

Det eneste krav jeg har stillet til PFA, er det jeg har fremsat og sendt til PFA den 3.2.2023 (*Min klage Bilag 12*) ved hjælp af min fagforbund ..., er som det fremgår af bilaget rådgiver for mit fagforbund, og har fremsendt kravet til PFA på mine vegne.

Faktisk ville det slet ikke være MULIGT for mig at stille det omtalte krav.

D. 8.11.2022 ændrede PFA holdning fra (forud for den 8.11.2022) at nægte at kende til tidligere afgivne oplysninger til nu at vedkende sig eksistensen af disse og i forlængelse af dette, erkende, at de havde fejlinformeret mig – og samtidig meddelte de mig en compensation, som de mente rettede op på dette. Før denne dato havde jeg KUN et ønske om at PFA ville bekræfte, at det jeg tidligere havde fået oplyst af PFA, var rigtigt. (At det sikrede beløb var identisk med den første udbetaling fra min livslange pension).

Det var ikke muligt for mig at stille krav om compensation for en fejl, jeg ikke kendte.

I måneden forinden (16.10. – 8.11.2022) havde jeg, uden held, brugt mange kræfter på overhovedet at få PFA til at erkende, at PFA tidligere havde givet mig oplysninger om den sikrede sum – og at disse oplysninger var korrekte.

Hvordan jeg først blev forsøgt ignoreret og siden forsøgt overtalt til at acceptere nye forklaringer, har jeg beskrevet i *min klage afsnit 4.1, især side 23-25*. Jeg har uddybet meget tydeligt, hvorfor den overrumplende compensation, som PFA meddelte mig, på ingen måder er acceptabel, i *min klage afsnit 7, side 43-46*.

At PFA ukorrekt og **udokumenteret** siger, at de har imødekommet et krav fra mig, er en begrundelse fra PFA for, at de ikke mener, at jeg har lidt et tab.

- PFA/... skriver også at jeg har siddet PFAs anbefaling overhørig.

Det har jeg på ingen måde. Tvært imod har jeg fulgt PFAs anbefaling om at overveje, om jeg ville fravælge udbetalingssikring (*min klage Bilag 1*) meget aktivt og grundigt, ved at opsøge PFA for at forstå produktet til bunds, som dokumenteret gennem hele *min klage, især i hele afsnit 2*.

Det førte, som hele sagen drejer sig om, desværre til at jeg fik fuldstændig forkerte, mangelfulde og vildledende oplysninger fra PFA. Dermed havde jeg et fuldstændigt anderledes grundlag end det PFA selv havde.

Kommentar 3. (Til PFAs side 1 linje 15-19)

Dette er 2. gang PFA/... (Cand. Jur.) omskriver den anbefaling, som det officielle PFA skriver ud til kunderne i skrivelsen af 28. november 2019, *min klage Bilag 1*. (Første gang PFA/... gør dette: se min klage **Bilag 13**). PFA/... omskriver anbefalingen til, at PFA i dette brev '*anbefalede klager at fravælge udbetalingssikring.*' Det er ikke rigtigt.

I selve brevet står '*vi anbefaler dig derfor at overveje, om du skal fravælge udbetalingssikring.*' Denne formulering er næppe tilfældig. I mine øjne indeholder den præcist en opfordring til at undersøge tingene meget grundigt, som jeg har gjort mig umage for at følge og så tage en beslutning. Det er det, PFA opfordrer til med denne anbefaling. Det samme opfordrer PFA til længere nede i samme brev. Det har jeg uddybet i *min klage se afsnit 2.1, men også resten af afsnit 2*.

PFA/... fremstiller det her, og også ovenfor i linje 14, som om jeg har været en sløv forbruger, der ikke har hørt efter hvad der blev sagt. Men det er lige tværtimod.

Jeg har været endog meget opsøgende og insisteret på at få afdækket alle andre væsentlige aspekter end det ene som PFA har haft fokus på. Og min meget aktive opsøgning af informationer står i grel kontrast til et PFA som har været tøvende, ignorerende og uskarpe deres svar. Jeg kunne ikke have handlet mere ansvarligt som forbruger. Det har jeg dokumenteret tydeligt i *min klage hele afsnit 2 og i afsnit 6, især side 40-42*.

Jeg har i *min klage afsnit 6, side 41* gjort opmærksom på en sag, der tidligere har været for Ankenævnet for Forsikring, hvor PFA fremhæver '*Klagerens egen passivitet kan ikke komme PFA til skade, når informationsniveauet har været højt, og teksten har været klar.*'

Her er det, som det fremgår af *min klage hele afsnit 2*, det modsatte, der har været tilfældet. Trods min aktive opsøgen af informationer gav PFA mig forkerte og mangelfulde oplysninger, som endte ud i et absolut vildledende beslutningsgrundlag. Det kan ses i resume i *min klage i afsnit 1 eller i sin helhed i hele afsnit 4*.

Jeg mener, at en så fejlagtig rådgivning må være ansvarspådragende for PFA. Dette er argumenteret yderligere i *min klage afsnit 6.2, 'Begrundelse for mit krav'*.

Kommentar 4. (Til PFAs side 1 linje 20-25)

Jeg bestrider ikke prognosetallene, som PFA/... fremdrager, men kan se at PFA/... **heller ikke her dokumenterer**, at de er blevet sendt.

Hvorfor PFA/... bruger netop disse gamle prognosetal ved jeg ikke. Jeg har selv i min klage vedlagt de tilsvarende prognosetal, men opdaterede (af PFA) til den 1.6.2021. Jeg har beskrevet disse tal, som 1 af de 3 væsentlige oplysninger jeg fik af PFA (*min klage side 13 og Bilag 5A*) forud for mit valg i oktober 2021. Det var denne oplysning, der var korrekt.

De 2 andre var forkerte = FEJL 1 og FEJL2.

...

Kommentar 5. (Til PFAs side 2 linje 1-7)

Den pensionsrådgiver [rådgiver1], som PFA/... henviser til skulle have svaret om, hvad PFA anbefaler, har i en mail også skrevet: '*PFA har ikke en anbefaling for eller imod udbetalingssikring*'.

[Rådgiver1] er i øvrigt den samme medarbejder, som jeg gennem min klage referer til som PFA konsulent. Det fremgår også af de mange mails, der vedlagt som bilag til min klage.

Det var på mit initiativ, at jeg 27. februar 2020 fik aftalt et møde med [rådgiver1] for at få udredt fakta om fordele og ulemper, muligheder og konsekvenser ved de 2 valg for at kunne få et fuldt oplyst grundlag at beslutte mig ud fra. (*Min klage hele afsnit 2*) Mødet lå senere end de mails, som PFA/... også her **uden dokumentation** henviser til.

Et for mig væsentlig spørgsmål på mødet 27. februar 2020 var naturligvis, hvor stor den sikring var, som jeg ville frasige mig, hvis jeg valgte udbetalingssikring fra. [Rådgiver1] mente at sikringen ikke kunne falde mere end 20 % fra et vist beløb. Da jeg spurgte ind til dette blev svarene usikre. [Rådgiver1] kunne i det hele taget ikke gøre rede for produktet. [Rådgiver1] lovede, at han efter mødet ville følge op på de spørgsmål til udbetalingssikring, som han på mødet ikke kunne svare på.

[Rådgiver1] skrev efterfølgende, at han skulle tilbage i 'baglandet', og der gik meget lang tid uden svar, trods rykkere fra mig. Derfor gentog jeg selv spørgsmålene og sendte dem til min fagforening og bad om hjælp for at få PFA til at svare. (*Se min klage afsnit 2.2 side 12*)

De 20 % af en vis sum er aldrig dukket op igen og passer ingen steder med noget, der senere er blevet oplyst.

[Rådgiver1] havde selv skrevet om udbetalingssikring og det: '*et meget teknisk produkt at forstå og forklare*'. Det blev tydeligt at [rådgiver1] ikke selv kendte produktet 'Udbetalingssikring'. Han var ikke en konsulent/rådgiver, jeg kunne fæste lid til når det gjaldt viden om udbetalingssikring.

Da svarene fra PFA endelig kom, var det ikke længere [rådgiver1], der svarede. I stedet var det rådgivningsleder [rådgiver2], der havde taget over. [Rådgiver1's] manglende viden og meget tøvende tilgang til at levere selv de helt basale oplysninger om produktet, var med til, at jeg blev endnu mere bevidst om at jeg selv skulle være aktiv for at skaffe mig det fulde og korrekte beslutningsgrundlag.

Om anbefaling:

Hvis PFA overordnet anbefalede at fravælge udbetalingssikring, skulle det vel stå inde på PFAs egen hjemmeside med forklaring om, hvad produktet var og hvordan det virkede. Det nævnes på ingen måde (*Se min klage bilag 2*).

PFA kunne skrive '*Vi anbefaler at man fravælger dette produkt*' eller den mildere *udgave* '*Vi anbefaler ikke dette produkt*'. Men det gør de ikke. PFA havde (og har muligvis stadig) ikke nogen officiel anbefaling om at fravælge produktet. Netop som [rådgiver1] også skrev.

Kommentar 6. (Til PFAs side 2 linje 8 -11)

At Rådgivningsleder [rådgiver2] svarede JA på et forkert stillet spørgsmål fra mig, burde ikke have stor vægt. Jeg skulle have anstrengt mig for at have spurgt rigtigt, om PFA stadig anbefalede, at jeg skulle overveje om jeg skulle frasige mig udbetalingssikring. Det var jo det eneste PFA havde anbefalet og det måtte være dette hans JA henviste til. Jeg har netop uddybet dette udførligt i *min klage afsnit 7.2, side 47-48*.

Kommentar 7. (Til PFAs side 2 linje 12-15)

PFA/... skriver, at i korrespondancen '*fik klager den opfattelse*' at sikringsbeløbet var et andet end det i virkeligheden var. Hermed laver PFA/... en udlægning om, at jeg har misforstået noget i en uklar kommunikation. PFA/... gør det uden at gå ind i substansen og **uden at dokumentere**.

Går man ind og nærlæser, som jeg har dokumenteret (se eksempelvis i *min klage afsnit 7.2, side 49 med henvisning til Bilag 5*) vil man se, at jeg har stillet klokkeklare spørgsmål og PFA har givet klokkeklare men forkerte svar. Det betyder at PFA har fejlinformeret/rådgivet forkert.

Og PFA har fejlinformeret så groft, at alene denne fejl var direkte vildledende om produktet for mig, da jeg skulle vælge mellem at beholde eller fravælge Udbetalingssikring.

Kommentar 8. (Til PFAs side 2 linje 16-20)

I mit krav til PFA skriver jeg, via min fagforenings rådgiver, at jeg ønsker at blive stillet som om, PFA havde givet korrekte informationer og beslutningsgrundlag på det tidspunkt, hvor jeg traf min beslutning vedr. udbetalingssikring.

Det PFA forsøger med indlægget her og i deres afslag på mit krav er, at lade som om de forkerte informationer og det forkerte beslutningsgrundlag, som PFA gav, var rigtige.

PFA/... skriver, at med PFAs kompensation '*svarer klagers udbetalingssikring nøjagtigt til det, Klager var oplyst om, da hun traf sin beslutning om at beholde udbetalingssikringen. Men beslutningsgrundlaget var jo netop ikke rigtigt.*

PFA kunne inden mit valg have rådgivet mig rigtigt og fortalt mig, at ud over en større udbetaling skal du også vide:

1. At den sikring du frasiger dig, hvis du fravælger udbetalingssikring, er meget lav – kun 54% af det vi hidtil har fortalt dig. (Eller PFA kunne have oplyst det konkrete beløb).
2. At hvis du venter til senere med at fravælge din udbetalingssikring, risikerer du at miste en stor del af din opsparing/depot. Vi skriver om det i dit fagblad om et år, men vi synes godt vi kan fortælle det til dig nu, da du spørger så aktivt ind til netop konsekvenserne af denne mulighed for skift. Og fordi du i øvrigt har demonstreret tydeligt, at du ønsker at beslutte dig på et fuldt oplyst grundlag.

Med en sådan ansvarlig rådgivning fra PFA, havde jeg haft let ved at vælge udbetalingssikring fra.

...

PFA/... ønsker ingen steder at tage stilling til om mit beslutningsgrundlag var vildledende.

Kompensationen, som PFA stiller op, er et forsøg på at skabe et fiktivt produkt, som PFA siger, er magen til det PFA fejlagtigt fortalte mig om inden mit valg. Men det duer af mange grunde ikke.

...

Det afgørende er naturligvis, at man ikke kan lave om på, at beslutningsgrundlaget var forkert – og ikke bare lidt forkert, men forkert i en grad så det var fuldstændig vildledende.

Kommentar 9. (Til PFAs side 2 linje 20-22)

- Igen referer PFA/... til en gammel prognose (**uden dokumentation**). Se også Kommentar 4.

Den relevante prognose fra juni 2021, som jeg selv refererer til, indgik i mit beslutningsgrundlag og viste 213.468 kr./år (17.789 kr./mnd) (*min klage side 13 og Bilag 5A*) og jeg kunne forvente, at denne prognose ville være tæt på det, jeg ville starte på d. 1.12-2021. Det viste sig, som jeg også har beskrevet, at være rigtigt.

Jeg startede på 215.412 kr./år (17.951 kr./mnd) og ifølge PFAs oplysninger (som senere viste sig forkerte), kunne jeg regne med, at denne sum også udgjorde det sikrede beløb.

- PFA/... skriver som om, jeg traf mit valg i januar 2020.

Men det gjorde jeg ikke. Det skete i oktober 2021. Det har jeg beskrevet (*se min klage bilag 12*), men det var PFA også enig med mig i. PFA skriver i mail af 5.10.2021 '*Jeg håber ovenstående har givet dig det nødvendige informationsniveau til at træffe beslutning om din fremtidige pensionsordning i PFA.*' (*se min klage Bilag 7*).

Kommentar 10. (Til PFAs side 2 linje 23-27)

- PFA/... nævner tal for udbetalinger fra 2021 til 2024. Tallene er rigtige, men har ikke relevans for sagen.

...

Kommentar 12. (Til PFAs side 3 linje 13-16)

PFA/... skriver her at PFA '*havde imødekommet klager*' med PFAs kompensation og derfor ikke vil bruge tid på at hjælpe med beregninger.

Her kan man blive lidt i tvivl, om PFA/... henviser til et krav fra klager eller ej. Men i selve mailen fra PFA med afslag om hjælp til beregning af mit tab, er begrundelsen mere direkte. PFA skriver i mail af 24. marts 2023:

'PFA har imødekommet dit oprindelige krav og kompenseret herfor, og klagen til Ankenævnet må derfor ske på det foreliggende grundlag.'

Jeg skrev som allerede nævnt i **kommentar 2**, tilbage til PFA 27. marts 2023:

'Jeg vil for god ordens skyld præcisere, at det eneste krav jeg har fremsat overfor PFA fremgår af det brev [repræsentant], på mine vegne, har sendt til PFA/... den 3.2.2023. Min tidligere dialog med PFA har drejet sig om at få PFA's bekræftelse på, at PFA's tidligere afgivne information til mig var og er korrekte – og således ikke om krav til PFA.'

Og PFA vendte aldrig tilbage efter dette. (De 2 mails findes i *min klage Bilag 14*).

Det er altså denne forkerte påstand, og i sagens natur også **udokumenterede påstand**, om et krav fra mig, som PFA skulle have imødekommet, der af PFA er brugt som begrundelse for ikke at ville bidrage med beregninger. Det er således derfor, at Ankenævnet ikke har nogen præcis opgørelse af mit TAB. (se min klage **Bilag 15**).

At PFA ukorrekt og **udokumenteret** siger at de har imødekommet et krav fra mig, er også den ene af PFAs begrundelser for at de ikke mener, at jeg har lidt et tab. Den anden er, at jeg med PFAs meddelte kompensation er stillet nøjagtigt, som jeg troede at udbetalingssikringen var, da jeg valgte den på PFAs falske præmisser.

...

Kommentar 14. (Til PFAs side 3 linje 29-32)

PFA/... nævner beløbet 117.075 kr. flere steder i indlægget. Jeg har valgt at kommentere det samlet her.

PFA/... skriver at '*For ankenævnets forståelse kan PFA oplyse*', at et beløb på 117.075 kr. (der må menes kr./år) er sikret. Beløbet er ikke rigtigt. Og det er heller **ikke dokumenteret** af PFA.

Det rigtige beløb er 116.444 kr./år, som jeg har skrevet i min klage – men konklusionen er den samme. Det udgør kun 54 % af det beløb, der fejlagtigt blev oplyst til mig af PFA forud for mit valg (identisk med min første udbetaling = 215.412 kr./år, se også **Kommentar 9**).

PFA kunne med denne oplysning til Ankenævnet skabe forvirring og antyde, at jeg ikke har været præcis i min opgivelse af talstørrelser. Går man nu (3. februar 2024) ind og kigger efter på PFAs hjemmeside, ser det ud som om PFA har ret. Men PFA har **ÆNDRET** dette tal, som de selv siger ikke kan ændres i 10 år fra start af udbetaling.

Da PFA (i november 2022) erkendte, at de havde mig forkerte oplysninger forud for mit valg, fik jeg at vide at mit sikrede beløb var meget mindre end tidligere oplyst. PFA gav mig ikke tallet, men kun en henvisning til selv at finde det.

Da jeg fulgte henvisningen (i november 2022) var tallet 116.444 kr./år. Heldigvis tog jeg et skærmdump af dette 15. januar 2023. (Se **bilag 16**). Da var det stadig 116.444 kr./år.

Når jeg nu gør akkurat det samme og finder tallet pr. 3. februar 2024 (Se **bilag 17**) er det **ÆNDRET** til 117.072 kr./år. Havde jeg IKKE haft et skærmdump fra januar 2023, ville PFA have kunnet mis-kreditere mig for at være ukorrekt med angivelse af de tal, jeg har opgivet til Ankenævnet. Og de ville fejlagtigt have kunnet dokumentere det med nye opslag.

Det meget ubehagelige ved dette, er usikkerheden over, om man kan basere nogen som helst dokumentation på noget, som ligger inde på PFA hjemmesider – medmindre man har taget skærmdump af det. PFA har her ændret det, de siger, de ikke kan forandre i 10 år.

Jeg har forklaret og dokumenteret i min klage **afsnit 4.1 side 24**, hvornår (november 2022) og hvordan (PFA angav en sti, hvor) jeg indirekte var henvist til at finde det sikrede beløb dybt nede i et hierarki på en PFA- hjemmeside – i stedet for at PFA blot oplyste tallet.

Bilag 16 er dels en dokumentation af selve beløbets størrelse og samtidig giver det anledning til at dokumentere, hvor langt nede i en prognose man skal finde dette tal.

(I dette indlæg fra PFA, er det i øvrigt første gang i 4 års korrespondance – og i det hele taget – at PFA selv skriver det konkrete beløb i kr. på, hvad det reelle sikrede beløb er. Som beskrevet i min klage har PFA konsekvent undgået at nævne det konkrete beløb i nogen sammenhæng overhovedet tidligere.)

Kommentar 15. (Til PFAs side 3 linje 30-32)

Det PFA/... skriver om varigheden af det sikrede beløb er ikke direkte forkert, hvilket jeg også selv har påpeget i min klage. PFA har oplyst, (se eksempelvis *min klage bilag 2* og *nu også i Bilag 17*) at den sikrede beløb ved udbetalingssikring er fastsat i 10 år.

Det væsentlige er dog, at man som kunde absolut ikke har en forventning til, at en udbetalingssikring (som jo er en sikring) efter 10 år falder til 54 % af det oprindelige. Når man får at vide, at det sikrede beløb skal genberegnes efter 10 år, kan man forstå, at den skal justeres lidt ned (eller op, som nævnt i **Bilag 17**).

Selv om PFA i deres første brev (*den 28.11.2018; min klage Bilag 1*) skrev en meget blød og upræcis formulering om, at med udbetalingssikring kan udbetalingen '*ikke falde under et vist niveau, når du er gået på pension*', så har man trods alt lov at forvente, at sikringen ikke falder til 54%.

Men det er det, PFA med deres 'kompensation' garanterer mig. Det er uddybet i *min klage se eksempelvis afsnit 7, side 46*.

Kommentar 16. (Til PFAs side 3 linje 33)

PFA/... kalder PFAs hjemmeside (*min klage Bilag 2*) '*en detaljeret beskrivelse af udbetalingssikring*.' Som jeg skriver i min klage er denne side netop meget upræcis og overordnet. (Se *min klage afsnit 2.1*) Eksempelvis står på siden at '*Udbetalingssikring på din opsparing sikrer dig, at dine pensionsudbetalinger som udgangspunkt ikke kommer under et bestemt niveau*.'

Den gav mig, som jeg har beskrevet i min klage, sammen med PFAs brev anledning til at spørge mere konkret og specifikt for at forstå produktet til bunds. Og det var jo netop denne opfordring, der lå i både PFAs brev og i denne hjemmeside (*min klage Bilag 1+2*).

...

Kommentar 18. (Til PFAs side 4 linje 6-9)

PFA/... bruger flere steder vendingen '*markant forskel*' om den løbende udbetaling (med og uden udbetalingssikring), uden at det betyder det samme. I det ene tilfælde (side 1, linje 25) dækker det over en forskel på 28 % og i dette afsnit en forskel på 8 %. Så '*markant*' er tydeligvis ikke det samme i de 2 tilfælde.

Det relaterer sig direkte til det, jeg kalder FEJL2: Den uoplyste risiko for tab i min opsparing/depot. Som jeg har påvist (i *min klage afsnit 2, side 14-18, der relaterer til bilag 7*), spurgte jeg netop ind til, om udbetalingen ville slå igennem med samme effekt, hvis jeg valgte udbetalingssikring fra **efter start**, som hvis jeg valgte den fra **før start** af pensionsudbetaling. Og her fik jeg netop et JA, med de almindelige forbehold om forventet fremtidige forrentninger. Men jeg fik ingen advarsel om risiko for tab i opsparing/depot.

Og udbetalingen slår bestemt netop ikke igennem på samme måde, selv om man kalder begge forskelle for 'markant'. Der er en forskel på 20 %.

Kommentar 19. (Til PFAs side 4 linje 10-11)

PFA/... skriver '*Klager har endvidere haft mulighed for at fjerne udbetalingssikringen i hele perioden og dermed begrænse sit påståede tab.*'

Denne opfordring/anbefaling fra PFA er en meget besynderlig en af slagsen. Den går jo stik imod det PFA selv har skrevet i mit fagblad i december 2022. (*Min klage Bilag 11*). Her advarer PFA mod at skifte væk fra udbetalingssikring, da man så realiserer et stort tab i sin opsparing/depot.

Enten kender PFA/... ikke denne PFA-artikel (og har heller ikke læst om den i min klage) eller også skriver PFA/... mod bedre vidende.

At jeg henviser til denne artikel og dermed denne advarsel, bliver ignoreret af PFA gennem hele sagsforløbet. Dette relaterer sig også direkte til FEJL2. Jeg kan ikke skifte væk fra udbetalingssikring uden at realisere et stort tab. (Se uddybning af dette mange steder i *min klage eksempelvis afsnit 4.2 side 26-27.*)

Om rådgivning

Rådgivning er i min optik ikke kun, at rådgiveren siger, at vi synes, du skal vælge dette eller hint. En sådan rådgivning matcher en kunde, der ikke er interesseret i at vide noget om produkterne eller om valgets konsekvenser.

Rådgivning er i mindst lige så høj grad at give rigtige og fyldestgørende oplysninger til en kunde, der, for at få den fulde forståelse, spørger ind til facts og begrundelser omkring valgmulighederne, med ønske om at kunne træffe sit valg på et fuldt oplyst grundlag.

Og det er denne sidste situation vi har her.

PFA har givet urigtige og mangelfulde oplysninger til mig før mit valg om at bevare eller fravælge udbetalingssikring. Og oplysningerne var urigtige og mangelfulde i så væsentlig en grad, at de var direkte vildledende.

Det må ikke være sådan, at hvis bare én rådgiver har sagt, at vi anbefaler at fravælge udbetalings-sikring – så har han og hele hans organisation bagefter, på alle spørgsmål fra kunden, lov til at sige hvad som helst; undlade at svare; give usande oplysninger om og fortie væsentlige forhold, som er vigtige for kunden til at danne sig et oplyst beslutningsgrundlag.

I så fald kunne al rådgivning defineres og reduceres til et enkelt råd: Vi synes du skal gøre sådan.

Hvis man alligevel vælger alene at lægge vægt på PFAs anbefalinger, må man sige, at de er kommet i mange udgaver.

De anbefalinger som PFA/... slår ned på, står i kontrast til, at samme rådgivere også har sagt at '*PFA har ikke en anbefaling for eller imod udbetalingssikring*'.

Og det står især i kontrast til, hvad det officielle PFA mener. På en af PFAs hjemmesider, hvor der øverst står '*Hvad er udbetalingssikring*', skriver PFA i en stor grå boks med overskriften ANBEFALING:

'Der kan være forskellige årsager til, at du har den investeringsrisiko, du har, og det kan sagtens være det rigtige valg for dig. Vi ønsker blot at gøre dig opmærksom på, at den ekstra sikkerhed også har ulemper.'

Her og i brevet fra PFA 28.11-2019 (*min klage Bilag 1*), er anbefalingen helt anderledes nuanceret og lægger op til, at man undersøger tingene grundigt, finder ud af fordele og ulemper og så beslutter sig."

Selskabet har i mail af 9/2 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"PFA skal bede Ankenævnet om at få Klager til kort at præcisere, hvad hun ønsker, at Ankenævnet skal tage stilling til."

I brev af 15/2 2024 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Præcisering af, hvad det er, jeg ønsker, at Ankenævnet for Forsikring, skal tage stilling til, kan læses af de første 9 linjer i min klage sendt til Ankenævnet den 29.12.2023:

'Jeg henvender mig til Ankenævnet for Forsikring, fordi jeg af PFA er blevet afvist på mit krav til dem, om min pensionsordning. Mit krav til PFA handler om, at jeg ønsker at blive stillet, som hvis jeg i oktober 2021 havde truffet et valg om ikke at bevare den udbetalingssikring, der var tilknyttet min pensionsordning, da jeg startede udbetaling fra min livsvarige pensionsudbetaling den 1.12.2021.

Mit krav skyldes, at jeg traf mit valg om at beholde udbetalingssikring på baggrund af et beslutningsgrundlag oplyst af PFA, der var så fejlbehæftet og mangelfuldt, at det var vildledende for min beslutning. Kravet indebærer også, at jeg får dækket et – for mig – væsentligt økonomisk tab.'

Det, jeg ønsker Ankenævnet skal tage stilling til er, at Ankenævnet giver mig ret i, at mit krav er berettiget og at PFA skal følge mit krav. Mit krav fremgår af min klage **bilag 12**, og er uddybet i min klage hele **afsnit 6**. Et skøn over mit økonomiske tab findes i **bilag 15**.

Den fejlbehæftede rådgivning fra PFA – både den del som PFA har indrømmet og den del som PFA ikke har indrømmet – er dokumenteret udførligt igennem min klage til Ankenævnet."

Selskabet har i brev af 21/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager hævder, at hun har lidt et økonomisk tab ved at beholde sin udbetalingssikring på baggrund af fejlbehæftet rådgivning.

PFA fastholder, at Klager ikke har lidt et tab. Det skyldes, at PFA har erkendt, at kommunikationen vedrørende udbetalingssikringens størrelse var uklar. PFA har på baggrund heraf valgt at ændre det sikrede beløb til 215.412 kr. årligt, så det svarer til startudbetalingen.

Skulle Klagers udbetaling falde til under 215.412 kr. årligt i den sikrede periode, vil PFA manuelt korrigere udbetalingen, så denne bliver hævet til 215.412 kr.

Det er det oprindelige udbetalingssikrede beløb, der fremgår af udbetalingsplanen på Mit PFA, og PFA kan ikke ændre denne visning.

PFA's brev fra den 8. november 2022 er fremlagt af Klager som **bilag 10**.

Klagers udbetalingssikring svarer nøjagtig til det, som Klager var oplyst om, da hun traf sin beslutning om at beholde udbetalingssikringen, nemlig at udbetalingssikringen var lig med det udbetalingssikrede beløb. Klager fik derudover den 12. januar 2020 fremsendt en prognose for sin ordning, hvoraf det fremgik, at startudbetalingen med udbetalingssikring ville udgøre 198.528 kr. årligt.

Den faktiske, månedlige udbetaling med udbetalingssikring har udgjort

17.951 kr. pr. måned, svarende til 215.412 kr. årligt i 2021
18.428 kr. pr. måned, svarende til 221.136 kr. årligt i 2022
20.510 kr. pr. måned, svarende til 246.120 kr. årligt i 2023
21.194 kr. pr. måned, svarende til 254.328 kr. årligt i 2024

Den faktiske udbetaling har dermed været højere end udbetalingen i prognoseberegningen.

PFA har flere gange anbefalet Klager at fravælge sin udbetalingssikring, så hun kunne få en højere udbetaling fra sin livsvarige livrente på police ...48."

Nævnet har fået forelagt klagerens brev af 10/3 2024 og bilag i øvrigt fra sagen. Af selskabets brev af 28/11 2019 til klageren fremgår bl.a.:

"Overvej at fravælge din udbetalingssikring

Vi skriver til dig, fordi du har udbetalingssikring knyttet til din pensionsopsparing. Vi vil gøre dig opmærksom på, at udbetalingssikringen begrænser din mulighed for at opnå et positivt afkast, og vi anbefaler dig derfor at overveje, om du skal fravælge udbetalingssikringen.

Udbetalingssikring: fordele og ulemper

Formålet med udbetalingssikringen er at sikre dine udbetalinger, så de som udgangspunkt ikke kan falde under et vist niveau, når du er gået på pension. Det sker ved, at din opsparing i de sidste ti år frem mod din pension gradvist bliver placeret i særlige obligationer med ekstra lav risiko. Det gør opsparingen mindre sårbar over for udsving på finansmarkederne, men forringer til gengæld også din mulighed for afkast. Det skyldes især de senere års rentefald, som betyder, at der nu er udsigt til et meget lavt afkast (i værste fald negativt) på de obligationer, der er knyttet til udbetalingssikringen.

Ifølge PFA og pensionsbranchens generelle vurdering af afkastmulighederne vil du kunne forvente et større afkast og dermed en højere pensionsudbetaling, hvis du fravælger udbetalingssikringen. I mange tilfælde kan forskellen være betydelig. Der er dog ingen garantier, og du skal vide, at dine

udbetalinger i så fald ikke længere vil være sikret mod at falde under et vist niveau, når du er gået på pension.

Læs mere og træf dit valg på mitpfa.dk

Vi vil anbefale, at du læser mere om fordele og ulemper ved udbetalingssikringen på ...

...

Du er velkommen til at ringe til os"

Af udskrift fra selskabets hjemmeside den 25/2 2020 fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

"Udbetalingssikring

I PFA Investerer kan du have mulighed for at sikre din opsparing, så dine udbetalinger som udgangspunkt ikke kommer under et bestemt niveau – uanset hvad der sker på de finansielle markeder. Til gengæld vil dine pensionsudbetalinger normalt blive lavere.

Hvornår kan jeg vælge udbetalingssikring?

Du kan vælge at tilknytte en udbetalingssikring, hvis du har Investeringsprofil A eller Investeringsprofil B. Din arbejdsgiver kan have besluttet, om du kan vælge udbetalingssikring. Har du opsparing i PFA KundeKapital, vil denne del ikke blive omfattet af udbetalingssikringen.

Du kan se, om du har mulighed for at vælge udbetalingssikring, hvis du vælger profil A eller B på 'Mine Investeringer'.

Hvad er en udbetalingssikring?

Udbetalingssikring på din opsparing sikrer dig, at dine pensionsudbetalinger som udgangspunkt ikke kommer under et bestemt niveau. Hvis du har tilvalgt udbetalingssikring, knytter vi som regel sikringen til din opsparing gradvist de sidste ti år, før du forventer at gå på pension. Dermed stiger det sikrede niveau for dine udbetalinger løbende, indtil du går på pension. I takt med at niveauet stiger, placerer vi en større og større andel af din opsparing i særlige varighedsfonde. Det sker gradvist, for at vi fortsat kan investere din opsparing på en så fordelagtig måde som muligt. Samtidig mindsker det risikoen for, at der bliver foretaget store ændringer på dine investeringer på ugunstige tidspunkter. Fra det tidspunkt, hvor vi begynder at tilknytte udbetalingssikring til din opsparing, kan du følge med i, hvor stor en del af din opsparing, der er placeret i varighedsfonde. Opsparingen i varighedsfonde er det beløb, der er nødvendigt for at kunne sikre den del af din pension, som har tilknyttet udbetalingssikring.

De særlige varighedsfonde som anvendes til udbetalingssikring, forventes under normale markedsforhold at give et lavere afkast end Høj risiko fonden og Lav risiko fonden, som er de fonde, din opsparing er fordelt i uden udbetalingssikring. Det betyder, at dine pensionsudbetalinger normalt må forventes at blive mindre, end hvis du ikke har udbetalingssikring. I nogle tilfælde væsentligt mindre. Men det vil afhænge af de til enhver tid værende markedsforhold og ændringer heri.

Niveauet for dine udbetalinger

Hvis du vælger udbetalingssikring, vil hele din opsparing på ordningen (undtagen PFA KundeKapital) være omfattet af udbetalingssikringen, når du går på pension. Det er således på pensionstidspunktet, at det endelige sikrede niveau for dine udbetalinger bliver fastsat. Dine udbetalinger vil derefter, med visse forbehold, minimum have det sikrede niveau. Har du en livspension, bliver ni-

veauet kun fastsat for de første 10 år, efter du er gået på pension. Derefter fastsættes niveauet hvert femte år. Udbetalinger af pension, som er højere end det sikrede niveau, vil løbende kunne blive reguleret op og ned afhængig af markedsafkast m.v.

Hvis du vælger udbetalingssikring senere

Det er muligt at vælge udbetalingssikring senere end 10 år, før du går på pension. Det sikrede niveau stiger dermed hurtigere, og på den måde får du ikke fuldt udbytte af fordelene ved den gradvise tilknytning. Hvis du vil have udbetalingssikring, foreslår vi derfor, at du tilvælger udbetalingssikring senest 10 år, før du går på pension.

Det skal du være opmærksom på

Udbetalingssikring vil typisk påvirke den fordeling mellem fonde, som din investeringsprofil lægger op til. Din opsparing i varighedsfonde kan blive mindre, fordi opsparingen afhænger af kursudviklingen på varighedsfondene.

Udbetalingssikringen bevirker, at dine pensionsudbetalinger normalt må forventes at blive mindre, end hvis du ikke har udbetalingssikring. I nogle tilfælde væsentligt mindre. Men det vil afhænge af de til enhver tid værende markedsforhold og ændringer heri.

Udbetalingssikringen kan ændre sig eller bortfalde i visse situationer, som er beskrevet i pensionsvilkårene, fx ved visse lovændringer, utilstrækkelige indbetalinger, helt/delvist ophævelse af opsparingen, ændringer i pensionstidspunkt, ændringer i udbetalingsstart eller -periode, eller ved ændringer i dækninger til efterladte ved død. Udbetalingssikringen bortfalder, hvis du skifter til investeringsprofil C eller D, ligesom der ikke kan vælges udbetalingssikring på opsparing i PFA Valgfri og Du Investerer.

Læs mere om udbetalingssikring og søg rådgivning

I pensionsvilkårene kan du læse mere om, hvordan udbetalingssikring virker og i hvilke situationer, den kan ændre sig eller bortfalde. I prislisten kan du se, hvad det koster dig om året at have udbetalingssikring.

Kontakt PFA for rådgivning, hvis du er i tvivl om fordele og ulemper ved udbetalingssikring."

Af mail af 3/3 2020 fra selskabets rådgiver1 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for vores møde i torsdags. Jeg har samlet spørgsmålene vedr. udbetalingssikring og fremsendt dem til mit bagland. Når jeg hører noget herfra, giver jeg besked til jer straks. ... Når jeg har fået besked, og vi har klarhed omkring udbetalingssikringen, vil jeg udarbejde den udbetalingsplan, som jeg vil anbefale jer."

I mail af 13/3 2020 fra rådgiver1 til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg har set dine beskeder, og jeg afventer fortsat at jeg får en mere uddybende forklaring på din udbetalingssikring. Jeg vender tilbage når jeg har noget nyt."

Klagerens fagforbund fremsendte den 14/4 2020 spørgsmål fra klageren til selskabet, hvilket selskabets rådgiver² besvarede den 6/5 2020. I det følgende er klagerens spørgsmål med almindelig skrift, og selskabets svar til klageren med **fed/kursiv** skrift:

"Mine spørgsmål går på konkretisering både af den generelle forklaring om udbetalingsforsikring og specifikt for mine forhold:

PFA skriver:

(linie 10) 'Udbetalingssikring på din opsparing sikrer dig, at dine pensionsudbetalinger som udgangspunkt ikke kommer under et bestemt niveau'

(Linie 26 og frem) 'Det er således på pensionstidspunktet, at det endelige sikrede niveau for dine udbetalinger bliver fastsat. Dine udbetalinger vil derefter, med visse forbehold, minimum have det sikrede niveau'.

Spørgsmål: Vil det sige at, hvis jeg går på efterløn den 1.6. og starter udbetalinger af min pension vil det beløb, som gælder netop dette tidspunkt være fast uanset om der i fht til markedsforhold bliver et fald eller stigning fremover?

SVAR: På tidspunktet hvor udbetalingen starter, beregnes udbetalingen og det sikrede beløb. Denne er sikret i minimum 10 år, før der kan ske en eventuel omregning af udbetalingsbeløbet. Udbetalingen kan i forløbet godt stige, såfremt der har været år med godt afkast, men kan ikke falde til under startudbetalingen uanset afkast.

Hvor længe gælder det konkrete niveau/beløb?

SVAR: Minimumsudbetalingen er sikret i 10 år.

I teksten kunne det se ud som om det er 10 frem i tiden og derefter for 5 år ad gangen. Jeg forstod at udbetalingsniveauet, hvis man ikke har udbetalingssikring, fastsættes pr 1.1. i kalenderåret – hvordan er forskellen når man har udbetalingssikring?

SVAR: Uden udbetalingssikring beregnes udbetalingen den 1. november og gælder fra næstkommende 1. januar. Ved udbetalingssikring foretages der også en årlig beregning 1. november for at fastslå om der kan udbetales et beløb, der er højere end startudbetalingen jf. ovenfor.

Der står samtidig at beløbet fastsættes med visse forbehold: hvilke er det?

SVAR: For livspensioner forbeholder PFA sig ret til at omregne udbetalingssikringsydelsen efter udbetalingen er startet. Det kan dog tidligst ske efter fem år og med fem års varsel. Udbetalingssikringsydelsen kan altså ikke nedsættes de første ti år efter pensioneringstidspunktet. Endvidere henvises til investeringsbetingelserne punkt 2.3.5.7.2 om ændring af beskatning og anden lovgivning.

Hvordan harmonerer ovenstående med at min pension jo er markedsreguleret? Betyder det konkret at den ikke kan komme under eller over det niveau den har når jeg starter udbetaling?

SVAR: Udbetalingen kan ikke komme under minimumsudbetalingen i de første 10 år, men udbetalingen kan godt stige i året efter et år med godt afkast.

Allerede i 2019 Jeg havde et møde med PFA i 2019 hvor jeg på spørgsmålet om hvad sikringen reelt betød/max kunne falde med, fik at vide at udbetalingerne max kunne falde med 20 % - (jeg har det også i en mail). Hvis det er korrekt: 20 % i forhold til hvad?

SVAR: Nej ingen max grænse, men som nævnt i tidligere svar kan udbetalingen ikke falde under udbetalingssikringen de første 10 år. Så når du starter udbetalingen op kender du den nedre grænse for din udbetaling de første 10 år.

...

Jeg vil gerne have et præcist svar både for start af udbetaling den 1.6.2020 og for start den 6.10.2021.

SVAR: Prognosetal er i vedhæftede word-dokument og som sagt er det en prognose, hvilket er vores bedste bud ud fra nuværende depot, samt forventninger til fremtidens afkast.

PFA skriver:

(Linie 16). 'Fra det tidspunkt, hvor vi begynder at tilknytte udbetalingssikring til din opsparing, kan du følge med i, hvor stor en del af din opsparing, der er placeret i varighedsfonde'

(linie 48) 'I prislisen kan du se, hvad det koster dig om året at have udbetalingssikring'

Spørgsmål: Hvor på PFA's hjemmeside/min side finder jeg oversigten over hvor stor en del af min opsparing der er placeret i varighedsfonde?

SVAR: PÅ Mit PFA i Opsparingsregnskabet. Du finder dit opsparingsregnskab ved at klikke på 'opsparing' på forsiden på MitPFA – derefter klikker du på 'Se opsparingsregnskab'. Inde på opsparingsregnskabet skal du klikke på 'vis fordeling' nede ved Samlet værdi af din opsparing og derefter 'Opsparing per koncept'.

Hvor finder jeg prislisen over hvad det koster mig om året at have udbetalingssikring?

SVAR: PÅ Mit PFA under omkostninger og priser

PFA skiver i dokumentet 'Overvej at fravælge din udbetalingssikring' under FQA: - kan jeg tilvælge udbetalingssikringen senere hvis jeg fravælger den nu? Svaret er: Ja, du kan tilvælge udbetalings-sikring igen. Det kræver dog, at du kontakter os, da muligheden ikke længere vil findes via Mit PFA. Vi garanterer dog ikke, at det i fremtiden vil være muligt at tilvælge udbetalingssikring igen.

Spørgsmål: Gælder muligheden for tilvalg igen også hvis jeg er påbegyndt udbetaling af min pension?

SVAR: Ja, udbetalingssikring kan tilvælges igen også hvis du er påbegyndt med at få udbetaling.

Udbetalingssikringen er som jeg forstår det forhandlet af min fagforening med PFA – giver det andre muligheder for et evt. tilvalg igen?

SVAR: Nej det giver ikke andre muligheder – muligheden er som ovenfor.

PFA har skrevet et direkte brev til mig og anbefalet mig at fravælge udbetalingssikringen. Også dette vendte vi med [rådgiver1] den 27.2. og han anbefalede i høj grad at jeg fravalgte sikringen. Og at jeg i stedet valgte profil A, fordi: den ville give mig samme sikkerhed, men et højere afkast.

Nyt Spørgsmål: Nu har vi en krise som ingen ville have taget højde for, da jeg fik anbefalingen. Har Corona-situationen ændret denne anbefaling?

SVAR: Coronakrisen har ikke givet anledning til at vi ændrer vores anbefalinger.

Mit spørgsmål går både på rådet om at fravælge udbetalingssikring og rådet om i stedet at vælge profil A som nogenlunde samme sikkerhed?

SVAR: Med Profil A uden udb.sikring får du en lavere andel af højrisikoinvestering (læs: primært aktieandel) som vil være ca. 10-12% mens din andel af lavrisiko vil stige til ca. 88-90% men den-

ne del vil så være uden varighedsfondene og i stedet være investeret i traditionelle obligationer bredt i alle typer af obligationer. Så i princippet vil du få en lavere risiko ved at få færre aktier, men samtidig bliver din sikre del af depotet ændret og få lidt mere risiko på. Så når ændringen træder i kraft vil risikoen principielt være udlignet og forventningen til et bedre fremtidigt afkast være større.

Der henvises endvidere til hele afsnittet om udbetalingssikring i investeringsbetingelserne, som du har modtaget."

Klageren har den 4/10 2021 fremsendt spørgsmål til selskabet, som selskabets rådgiver² har besvaret i mail af 5/10 2021. I det følgende er klagerens spørgsmål med almindelig skrift, og selskabets svar til klageren med *fed/kursiv* skrift.

"At jeg altid kan fravælge udbetalingssikringen også efter start af udbetaling af min livslange pension, selvom jeg starter udbetaling med udbetalingssikringen tilknyttet?

SVAR: Ja

Og at det kan ske uden konsekvenser for effekten (den mer-udbetaling som Jeres prognoser viser, at jeg vil få ved at droppe udbetalingssikringen) selv om jeg skulle fravælge udbetalingssikringen efter at jeg har startet udbetalingen af min livslange pension?

SVAR: En prognose er en forventning til fremtiden og jeg kan derfor ikke give dig et 100 % klart svar på, hvilke konsekvenser det vil have at fravælge udbetalingssikring efter du har igangsat udbetaling. Når du fravælger udbetalingssikring beregnes en ny udbetaling med det samme og efterfølgende én gang årligt. Denne udbetaling vil som i alle andre tilfælde tage udgangspunkt i det forventede fremtidige afkast på ordningen uden udbetalingssikring. Denne forventning til forrentning af dine penge kan ændrer sig fra i skrivende stund til den dag du fravælger udbetalingssikring.

Uddybning af hvad jeg mener: I den prognose jeg fik i 2020 fremgik at min livrente udbetaling pr 1.6.2021 ville være hhv. Kr. 17.789 pr måned med udbetalingssikring Kr 23.082 uden udbetalings-sikring. Så mit spørgsmål går på at denne forholdsvis mer-udbetaling vil slå igennem med samme effekt, ved et fravalg af udbetalingssikring efter at jeg har startet udbetalingen af min livrente med udbetalingssikring?

SVAR: Ja under forudsætning af, at den forventede fremtidige forrentning af dine penge forbliver uændret. Læs i øvrig svaret på ovenstående spørgsmål.

I bekræftende fald: hvornår vil den slå igennem. Straks jeg fravælger eller først ved førstkommen-de nye kalender år?

SVAR: ikrafttrædelsen af sådan en ændring vil ske til den efterfølgende 1., da udbetalingen AL-TID tager udgangspunkt i det forventede afkast på dine penge. I og med, at du ændrer fra en in-vestering med udbetalingssikring til en investering UDEN udbetalingssikring, så forventer vi at kunne skabe et væsentlig mer-afkast på din ordning og den effekt vil slå igennem med det samme.

Og endeligt: Kan jeg gå ud fra at de svar du gav mig i jan 2020 om udbetalingssikring i øvrigt er uændrede. **SVAR: Ja**

Ankenævnet for Forsikring

49.

100927

Anbefaler I fortsat, at jeg fravælger udbetalingssikringen? **SVAR: Ja**

Jeg kan tilføje at dit afkast år til dato med udbetalingssikring er negativt med ca. 52.000 kr. svarende til ca. – 1 %, hvilket følger de forventninger vi har til denne type investering og som også er årsagen, som ligger til grund for vores anbefaling nu og dengang vi skrev til dig.

En profil A uden udbetalingssikring har til sammenligning givet et afkast til og med september på + 1,1 % og profil B uden udbetalingssikring har givet et positivt afkast på 2,3 % til og med september måned. Det er selvfølgelig vigtigt at bemærke, at historiske afkast ikke er en garanti for fremtidig afkast, som naturligvis også kan være negativt – selv uden udbetalingssikring.

Jeg håber ovenstående har givet dig det nødvendige informationsniveau til at træffe beslutning om din fremtidige pensionsordning i PFA."

Klageren har den 16/10 2022 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg har modtaget vedlagte fra PFA, med varsling om pensionsnedsættelser.

Jeg har 'udbetalingssikring' på min livsvarige pension. Jeg spurgte grundigt ind til dette inden jeg begyndte udbetalingerne og fik skriftlige svar fra jer om at udbetalingerne ikke kan nedsættes de første 10 år efter pensioneringstidspunktet. Ændringer kan tidligst ske efter fem år og med fem års varsling (altså efter 10 år).

Jeg skriver for, i tide, at sikre mig at I ikke ved en automatik overser dette?"

I mail af 19/10 2022 fra rådgiver1 til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg forstår din mail sådan, at du ikke mener, at der kan ændres i din ydelse i forhold til den du modtager nu. Og det er ikke korrekt. Der må forventes en lavere udbetaling for 2023, primært grundet de store tab på obligationer i 2022. Det er korrekt at med udbetalingssikring, så er der en bund under din ordning ift. hvor meget ydelsen kan falde. Jeg har kigget efter i vores arkiver, og læst mange af de mails der er blevet sendt, men har ikke fundet en beskrivelse, der beskriver produktet anderledes end ovenstående. Måske kan jeg have overset noget?"

Klageren har den 25/10 2022 til rådgiver1 bl.a. bemærket:

"Som det fremgår var mine spørgsmål til 'udbetalingssikring' meget præcise og indgående, og de svar jeg fik helt klokkeklare. Herunder: at min udbetaling på min livsvarige pension – med 'udbetalingssikring' - ikke kan falde under det beløb der blev udregnet, da jeg startede på udbetalingen, og at beløbet er sikret i minimum 10 år, før der kan se en evt. omregning af udbetalingsbeløbet i nedadgående retning.

Svarene kom fra PFA's 'bagland' som svar på mine spørgsmål. (først via dig, der dernæst fik hjælp fra [rådgiver2], til at få svarene fra PFA's 'bagland'.) Dette har jeg også skriftlige mails om.

De svar jeg fik var baggrunden for at jeg fastholdt min 'udbetalingssikring', da jeg startede mine udbetalinger."

Af mail af 1/11 2022 fra selskabets klageansvarlige til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har nu behandlet din henvendelse til [rådgiver1] vedrørende udbetalingssikring.

Jeg har herunder gennemgået den korrespondance, som du har indsendt til [rådgiver1] den 25. oktober 2022. Korrespondancen vedrører jeres dialog fra tidligere om blandt andet udbetalings-sikring.

Når man har valgt udbetalingssikring, beregnes udbetalingen og det sikrede beløb (minimumsudbetalingen), når udbetalingen starter. Ydelsen kan som udgangspunkt aldrig komme under den sikrede ydelse (minimumsudbetalingen). For livrente kan der dog varsles ændringer hvert femte år med fem års varsel.

Den ydelse, som du får udbetalt nu, er væsentligt højere end din minimumsudbetaling. Du kan se minimumsudbetalingen på Mit PFA => Din opsparing => udbetalingsplan => Aftalte udbetalinger.

Din udbetaling i 2023

Jeg har været i kontakt med vores udbetalingsafdeling vedrørende en prognose for din udbetaling i 2023. Den foreløbige prognose viser, at din udbetaling vil stige pr. 1. januar 2023. Den endelige udbetaling for 2023 bliver imidlertid først fastlåst den 21. november 2022. Herefter vil ydelsen fremgå af Mit PFA."

Klageren har i et notat af 8/11 2022 anført:

"Opsummering af telefonsamtalen den 8.11.2022:

...

Da jeg afslutter min gennemgang af dokumenterne fra 2020, har den klageansvarlige/PFA nu skiftet tilgang. For første gang erkender PFA/den klageansvarlige at PFA's oplysninger til mig om, at det sikrede beløb er identisk med den første udbetaling fra min livsvarige pension, eksisterer. [Klageansvarlig] formulerer sig sådan, at hun godt kan forstå den opfattelse jeg har fået, og at de i svarene til mig ikke gør det tydeligt at der er noget der hedder startudbetaling og minimumsudbetaling. Det kan hun godt se og fordi det ikke er klart, har hun fået godkendt at hvis ydelsen indenfor 10 år falder til under startudbetaling så kompenserer de mig, så jeg ikke oplever en nedgang.

Hun forklarer at ydelsen fastsættes én gang årligt – og at jeg selv skal holde øje med, om den besked jeg får fra PFA om dette kommer under min første gangs udbetaling. Gør den det skal jeg selv henvende mig til PFA – Men hun vil sende et brev til mig, som jeg kan henvise til hvis situationen skal opstå.

Jeg bliver i samtalen i første omgang lettet fordi [klageansvarlig] indrømmer eksistensen af de oplysninger PFA har givet mig i maj 2020, langt om længe. Efter at jeg forgæves har søgt bekræftelsen af disse fra PFA siden den 16.10.2022. Det siger jeg. Jeg giver også udtryk for at jeg er glad for at hun har den tilgang nu.

Ankenævnet for Forsikring

51.

100927

I samtalen siger jeg også at jeg ønsker en ny rådgiver på baggrund af hele sagen. Det forstår [klageansvarlig] godt og siger at hun vil sørge for at vi får en anden. Jeg forklarer at jeg gerne vil tale med en leder for rådgiverne først for at høre hvad vi kan forvente – måske er vores forventninger for optimistiske, så hjælper det ikke med en anden rådgiver. Det er hun først nølende med, men aftalen bliver at hun vil sørge for at jeg bliver kontaktet af en relevant leder."

Selskabet har i brev af 8/11 2022 til klageren bl.a. anført:

"Da det ikke har været tydeligt for dig, at der var forskel på startudbetalingen og minimumsudbetalingen, selvom du stillede meget konkrete spørgsmål hertil, har vi besluttet at kompensere dig, hvis din livsvarige livrente på police ...48 indenfor de næste 8 år skulle komme under startudbetalingen.

Skulle det ske, kan du henvende dig til os og henvise til dette brev. Vi vil i så fald korrigere udbetalingen, så du får udbetalt en ydelse, der svarer til startudbetalingen i 2021 i det/de pågældende år."

Af mail af 8/11 2022 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har for fuldstændighedens skyld hermed et par afklarende spørgsmål:

1) I jeres brev er der ikke sat beløb på, men da det jo er min startudbetaling det handler om/der henvises til, vil jeg gerne have bekræftet at det er kr.: 17.951,00 kr.

2) Du skriver at det er de næste 8 år, denne minimumsudbetaling gælder – men en ændring er vel kun relevant hvis I varsler mig som det fremgår af de svar jeg har fået fra jer på mine spørgsmål (6.5.2020)?

3.1) Jeg opfatter også med brevet jeg har modtaget i eboks idag, og vores samtale, at I hermed bekræfter indholdet af det dokument, vores dialog har handlet om, som jeg har modtaget fra jer den 6.5.2020, med mine spørgsmål til udbetalingssikring, og PFA's svar. Det var det spørgsmål om bekræftelse, jeg sendte oprindeligt i vores dialog her på MitPfa den 27.10.2020 og igen den 2.11.2020. Er det korrekt opfattet?

3.2.) Af vores samtale og jeres brev fremgår at det er mit ansvar at reagere hvis det skulle gå så uheldigt at min udbetalingssum kommer under 17.951,00 de næste 8 år. Jeg fik ikke spurgt dig i vores telefonsamtale i dag, hvorfor det er mit ansvar og ikke PFA's. Jeg forstår ikke hvorfor I/PFA ikke retter beløbet i jeres egne dokumenter, så det er klart for PFA selv. Du henviste mig til stedet hvor det sikrede beløb står på MitPfa, - kan I ikke bare rette det? Jeg kan jo være uheldig at miste evnen til selv at reagere, eller jeg kan dø, hvorefter min mand skal have min pension."

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

"1. Det er korrekt, at udbetalingen af din livrente som minimum vil udgøre 17.951 kr. pr. måned de næste 8 år.

2. Efter 8 år kan minimumsudbetalingen på livrenten kun falde med 5 års varsel hvert femte år. Det vil sige, at ydelsen kan falde, hvis du bliver varslet 5 år forinden.

3.1 Ja, det er korrekt forstået.

3.2 PFA har desværre ikke mulighed for at følge op på din udbetaling hvert år. Udbetalingen sker automatisk, så derfor skal du eller din ægtefælle selv henvende jer, hvis situationen skulle opstå."

Af en artikel fra december 2022 fra klagerens forbunds fagblad fremgår bl.a.:

"Til medlemmer med udbetalingssikring

Hvis du sparer op i Profil A eller B, kan du tilknytte en udbetalingssikring til din opsparing. Udbetalingssikringen virker ved, at der gradvist opbygges en »bund« under dine pensionsydelse. Denne bund sikres ved, at en del af din opsparing løbende flyttes til nogle varighedsfonde. Selvom kursværdien på nogle af disse fonde lige nu er faldet meget – med negative følger for dit afkast – så vil værdien stige igen i takt med, at din pensionsordning kommer til udbetaling.

PFA anbefaler som udgangspunkt ikke, at man vælger udbetalingssikringssikring, da det begrænser afkastpotentialet. Men hvis du allerede har valgt udbetalingssikring, så kan det – afhængig af timing – være en dårlig ide at vælge den fra igen.

Vær opmærksom på, at den opbyggede »bund « i nogle situationer kan ændres, efter udbetalingen er startet. De nærmere regler fremgår af pensionsvilkårene. Kontakt PFA, hvis du har spørgsmål til udbetalingssikring."

Klagerens repræsentant har i mail af 3/2 2023 til selskabet bl.a. anført:

"Tak for PFA's imødekommenhed om kompensation for de fejlagtige oplysninger fra PFA i korrespondancen mellem [rådgiver2] og [klageren] i foråret 2020, særligt PFA's svar fra den 6. maj 2020. PFA's tilbud om kompensation er imidlertid ikke tilfredsstillende for [klageren], fordi problematikken omhandler beslutningsgrundlaget i forhold til udbetalingssikring.

Jeg er enig i, at de af [klageren] stillede spørgsmål er meget konkrete, og det er PFA's svar i min opfattelse også, uagtet de er fejlagtige. Der kan således ikke være tvivl om, at [klageren] på dette tidspunkt havde et klart og tydeligt beslutningsgrundlag.

[Klageren] har baseret sit valg om at fastholde udbetalingssikringen på ovenstående fejlagtige informationer; dette valg er reelt foretaget ultimo oktober 2021. Hvis PFA havde givet de korrekte informationer, herunder særligt oplyst korrekt om minimumsudbetalingen og det meget lave niveau herfor, ville [klageren] have fravalgt udbetalingssikringen. PFA giver først [klageren] de korrekte oplysninger – og dermed det korrekte beslutningsgrundlag – i november 2022.

Jeg skal derfor på vegne af [klageren] anmode PFA om at 'rulle policen tilbage' til den 1. november 2021 og fremskrive policen fra dette tidspunkt UDEN udbetalingssikring. På den måde stilles [klageren] som om, PFA havde givet korrekte informationer og beslutningsgrundlag på det tidspunkt, hvor [klageren] træffer sin beslutning vedr. udbetalingssikring."

I brev af 9/2 2023 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Min gennemgang af sagen viser, at PFA den 28. november 2019 sendte et brev til [klageren]. I brevet stod, at hun skulle overveje at fravælge sin udbetalingssikring.

Ankenævnet for Forsikring

53.

100927

Den 4. oktober 2021 spurgte [klageren] i en e-mail, om vi fortsat anbefalede hende at fravælge udbetalingssikringen. Hertil svarede rådgiveren: svaret er JA.

[Klageren] valgte således at beholde udbetalingssikringen imod vores anbefaling.

[Klageren] fik, efter et konkret svar fra PFA den opfattelse, at startudbetalingen af livrenten var minimumsudbetalingen, og at udbetalingen ikke kunne blive lavere i 10-årsperioden.

Det var ikke korrekt, og vi har derfor imødekommet [klageren] ved at kompensere hende fuldt ud, hvis udbetalingen i et eller flere år indenfor de første 10 år skulle blive lavere end startudbetalingen.

Dermed svarer udbetalingen og det aftalte nøjagtig til det, som [klageren] traf sin beslutning ud fra.

Vi kan derfor ikke imødekomme anmodningen om at 'rulle policen tilbage' til den 1. november 2021. [Klageren] har mulighed for at fravælge udbetalingssikringen fremadrettet."

Af mail af 7/3 2023 fra klagerens repræsentant til selskabet fremgår bl.a.:

"Vil PFA – til brug for sagsfremstillingen – venligst oplyse udbetalingens størrelse, hvis [klageren] fravælger Udbetalingssikring med virkning fra eksempelvis den 1. maj 2023?"

Hertil har selskabet i mail af 10/3 2023 til rådgiveren bl.a. anført:

"Hvis udbetalingssikringen bliver fjernet pr. den 1. maj 2023, vil den månedlige udbetaling udgøre 22.150 kr. brutto pr. måned. (Den nuværende udbetaling udgør 20.510 kr.)."

I mail af 23/3 2023 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Til brug for sagen skal vi være mere præcise om opgørelsen, og skal derfor bede PFA om nogle mere nuancerede opgørelser, end den I har sendt den 10.3.2023:

- Hvad ville mit ([klagerens]) depot have været på nuværende tidspunkt – hvis jeg i oktober 2021 havde valgt udbetalingssikringen fra – og hvad ville udbetalingerne have været undervejs?
- Og i forlængelse af det svar, som PFA har givet den 10.3.2023 om, hvad udbetalingen ville blive, hvis jeg skiftede nu (pr 1.5.2023) – hvad ville det tilhørende depot være den 1.5.2023? (eller dagsdato hvis I ikke kan opgøre frem til den 1.5.)"

Selskabet har i mail af 24/3 2023 til klageren bl.a. anført:

"Jeg har undersøgt dit ønske om yderligere opgørelser. Disse vil kræve omfattende beregninger og er efter PFA's vurdering ikke relevante for sagsforløbet i øvrigt. PFA har imødekommet dit oprindelige krav og kompenseret herfor, og klagen til Ankenævnet må derfor ske på det foreliggende grundlag."

Nævnet udtaler:

Klageren har pensionsopsparing i markedsrente, hvor hovedparten er opsparet som livrente. Klageren har i oktober 2021 valgt udbetalingssikring i udbetalingsperioden, hvilket giver garanti for, at udbetalingerne ikke kan falde til under et garanteret beløb. Selskabet kan omberegne det garanterede beløb hvert 5. år – dog tidligst 10 år efter, at udbetalingen af livrenten er startet. Udbetaling fra livrenten begyndte den 1/12 2021.

Klageren kræver, at selskabet stiller hende, som havde hun pr. 1/12 2021 fravalgt udbetalings-sikringen. Klageren har anført, at selskabet har givet hende fejlbehæftede og vildledende oplysninger, der har været afgørende for hendes valg af udbetalingssikring. Selskabet har for det første oplyst, at udbetalingen ikke kan blive mindre end startudbetalingen, der udgør 17.951 kr. pr. måned. Det har imidlertid vist sig, at det garanterede beløb kun er 9.704 kr. For det andet har selskabet undladt at fortælle, at det kan føre til et tab på depotet, hvis klageren efterfølgende fravælger udbetalingssikringen. Klageren henviser til en artikel, hvor det fremgår, at "PFA anbefaler som udgangspunkt ikke, at man vælger udbetalingssikringssikring, da det begrænser afkastpotentialet. Men hvis du allerede har valgt udbetalingssikring, så kan det – afhængig af timing – være en dårlig ide at vælge den fra igen." Klageren har skønnet, at hun frem til 1/5 2023 har lidt et tab på i 289.000 kr. ved at vælge udbetalingssikring.

Selskabet har tilbudt klageren, at det garanterede beløb i de første 10 år af udbetalingsperioden for livrenten sættes til 17.951 kr. om måneden – svarende til klagerens startudbetaling.

Klageren har anført, at denne kompensering ikke er tilfredsstillende, idet hun ville have valgt udbetalingssikringen fra, hvis hun havde modtaget korrekt information fra selskabet. Klageren har anført, at hun med kompenseringen bliver fastholdt i et dårligt produkt, og at det sikrede beløb vil falde meget markant (til lidt over halvdelen) efter 10 år. Klageren er utryk ved at have en særordning, og det vil være op til hende selv at påberåbe sig særaftalen, hvis udbetalingerne skulle falde til under 17.951 kr., idet selskabets system ikke kan håndtere særaftalen. Tilsvaren-

Ankenævnet for Forsikring

55.

100927

de vil det være op til hendes arvinger at håndhæve særaftalen, hvis hun skulle dø inden for de første 10 år.

Selskabet har anført, at klageren ikke har lidt et tab. Selskabet har anerkendt, at selskabets kommunikation om udbetalingssikringens størrelse var uklar. Selskabet har valgt at tilbyde klageren at forhøje udbetalingssikringen, så hun bliver stillet i overensstemmelse med sine forventninger. Selskabet har gentagne gange anbefalet klageren at fravælge udbetalingssikringen og har oplyst, at der er markant forskel på udbetalingen af livrenten med og uden udbetalings-sikring. Selskabet har derfor levet op til sin rådgivningsforpligtelse. Selskabet har anført, at klageren i hele perioden har haft mulighed for at fjerne udbetalingssikringen og dermed at begrænse sit påståede tab.

Det fremgår af selskabets brev af 28/11 2019, at "udbetalingssikringen begrænser din mulighed for at opnå et positivt afkast, og vi anbefaler dig derfor at overveje, om du skal fravælge udbetalingssikringen. ... Ifølge PFA og pensionsbranchens generelle vurdering af afkastmulighederne vil du kunne forvente et større afkast og dermed en højere pensionsudbetaling, hvis du fravælger udbetalingssikringen. I mange tilfælde kan forskellen være betydelig. Der er dog ingen garantier, og du skal vide, at dine udbetalinger i så fald ikke længere vil være sikret mod at falde under et vist niveau, når du er gået på pension. Læs mere og træf dit valg på mitpfa.dk ... Du er velkommen til at ringe til os."

Det fremgår af mail af 6/5 2020 fra selskabets rådgiver2, at "SVAR: På tidspunktet hvor udbetalingen starter, beregnes udbetalingen og det sikrede beløb. Denne er sikret i minimum 10 år, før der kan ske en eventuel omregning af udbetalingsbeløbet. Udbetalingen kan i forløbet godt stige, såfremt der har været år med godt afkast, men kan ikke falde til under startudbetalingen uanset afkast. ... SVAR: Minimumsudbetalingen er sikret i 10 år. ... SVAR: Uden udbetalingssikring beregnes udbetalingen den 1. november og gælder fra næstkommende 1. januar. Ved udbetalingssikring foretages der også en årlig beregning 1. november for at fastslå om der kan udbetales et beløb, der er højere end startudbetalingen jf. ovenfor. ... SVAR: For livspensioner forbeholder PFA sig ret til at omregne udbetalingssikringsydelsen efter udbetalingen er startet.

Det kan dog tidligst ske efter fem år og med fem års varsel. Udbetalingssikringsydelsen kan altså ikke nedsættes de første ti år efter pensioneringstidspunktet. Endvidere henvises til investeringsbetingelserne punkt 2.3.5.7.2 om ændring af beskatning og anden lovgivning."

Det fremgår af mail af 5/10 2021 fra selskabets rådgiver², at "SVAR: En prognose er en forventning til fremtiden og jeg kan derfor ikke give dig et 100 % klart svar på, hvilke konsekvenser det vil have at fravælge udbetalingssikring efter du har igangsat udbetaling. Når du fravælger udbetalingssikring beregnes en ny udbetaling med det samme og efterfølgende én gang årligt. Denne udbetaling vil som i alle andre tilfælde tage udgangspunkt i det forventede fremtidige afkast på ordningen uden udbetalingssikring. Denne forventning til forrentning af dine penge kan ændre sig fra i skrivende stund til den dag du fravælger udbetalingssikring. ... SVAR: Ja [til spørgsmålet: Anbefaler I fortsat, at jeg fravælger udbetalingssikringen?]. Jeg kan tilføje at dit afkast år til dato med udbetalingssikring er negativt med ca. 52.000 kr. svarende til ca. -1 %, hvilket følger de forventninger vi har til denne type investering og som også er årsagen, som ligger til grund for vores anbefaling nu og dengang vi skrev til dig."

Nævnet bemærker, at selskabets oplysning i mail af 6/5 2020 – om at udbetalingssikringen indebærer, at udbetalingen "kan ikke falde til under startudbetalingen uanset afkast" – var klart misvisende, idet det garanterede beløb for klageren kun er lidt over halvdelen af startudbetalingen.

På den baggrund og efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren som følge af svigten- de forudsætninger er berettiget til at træde tilbage fra aftalen om udbetalingssikring med tilbagevirkende kraft pr. 1/11 2021. Selskabet skal herefter stille klageren, som havde hun ikke valgt udbetalingssikring pr. 1/11 2021. Selskabet skal genberegne klagerens depot og ydelser.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har truffet sin beslutning om at tilvælge udbetalingssikring på baggrund af urigtig information fra selskabet. Størrelsen på det garanterede beløb var en central oplysning. Det er overvejende sandsynligt, at klageren ville have fravalgt udbetalingssikringen, hvis hun havde fået korrekt information om størrelsen på det garantere-

Ankenævnet for Forsikring

57.

100927

de beløb, som var markant mindre end det af selskabet oplyste. På baggrund af klagerens talrige, uddybende spørgsmål var det kendeligt for selskabet, at klageren lagde stor vægt på at få detaljerede oplysninger om udbetalingssikringens virkemåde og indhold, før hun traf sin beslutning. Klageren reklamerede hurtigt over for selskabet, da hun blev bekendt med, at udbetalingerne kunne sættes ned og komme under startudbetalingerne. Der foreligger ikke omstændigheder, der i den konkrete sag gør det særligt byrdefuldt eller urimeligt, at selskabet må bære risikoen for, at klageren kan træde tilbage fra aftalen om udbetalingssikring.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets kompenseringstilbud ikke stiller klageren, som hun med rette har kunnet forvente på baggrund af selskabets information i blandt andet mails af 6/5 2020 og 5/10 2021. Nævnet bemærker, at kompenseringstilbuddet alene vedrører de første 10 år af udbetalingsperioden, hvorefter klagerens garanterede udbetaling som udgangspunkt igen vil være 9.704 kr.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, PFA Pension, skal anerkende, at klageren kan træde tilbage fra aftalen om udbetalingssikring med tilbagevirkende kraft pr. 1/11 2021. Selskabet skal stille klageren, som havde hun ikke valgt udbetalingssikring pr. 1/11 2021. Selskabet skal genberegne klagerens depot og ydelser. Efterudbetalinger til klageren forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

58.

100927

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light gray rectangular background.

Peter Thønnings