Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. december 2024 blev i sag nr. 100990:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Bernstorffsgade 40
1577 København V

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning. Hun har i klageskema af 15/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har produktet Danica Balance med Garanti. Min klage handler om, at
> 1) garantien ikke skulle være slået til den 1. marts 2018, fordi Danica burde have ændret datoen for investeringsudløbet til at være lig datoen for pensionstidspunktet, da jeg i 2013 bliver tildelt varigt tab af erhvervsevne, så garantien først skulle være slået til den 1. marts 2023.
> 2) Da garantien så alligevel bliver slået til den 1. marts 2018, sker det uden varsel og uden rådgivning om konsekvensen af at slå garantien til,
> 3) hvorefter min pensionsopsparing bliver omlagt på en måde som ikke er i overensstemmelse med den rådgivning jeg fik om garantien i 2006, da jeg tegnede ordningen eller i overensstemmelse med mine forsikringsbetingelser af 2006 og
> 4) at Danica i brev af den 12. september 2022 varsler ændringer af mine investeringsbetingelser, så Danica kan investere min pensionsordning forsigtigt og slå garantien til automatisk, hvad Danica allerede har gjort i 2018, så der efter min mening varsles ændringer med tilbagevirkende kraft og hvor Danica til trods for skriftlig rettidig indsigelse mod de varslede ændringer alligevel blot uploader de nye betingelser af 2022 i min Danica Netpension og uden at fortælle mig, hvad der skal ske, hvis jeg ikke kan acceptere ændringerne.
>
> …
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At jeg kan træde tilbage fra aftalegrundlaget om garantien i 2006, så min pensionsordning videreføres i 2018, som var garantien aldrig blevet slået til."

2. 100990

I brev af 23/1 2024 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> "Klager mener, at garantien som følge af klagers erhvervsudygtighed først burde være aktiveret 1. marts 2023 – og ikke pr. det i forsikringsaftalen aftalte tidspunkt 1. marts 2018.
>
> Det er min holdning, at det ville have været ansvarspådragende for selskabet at ændre datoen 1. marts 2018 uden en udtrykkelig aftale med klageren herom.
>
> Klager mener desuden, at Danica burde have ydet en særlig rådgivning om garantien i forbindelse med aktiveringen af garantien. Det er min holdning, dels at der ikke kan stilles et sådan krav, dels at klager har været i dialog med selskabet i marts 2018, og at klager derigennem har været fuldt bevidst og orienteret om garantien.
>
> Endelig mener klager at have lidt et tab ved, at investeringsbetingelserne uberettiget er blevet ændret af Danica siden forsikringens tegning i 2006. Det er min holdning, dels at Danica har hjemmel til at ændre investeringsbetingelserne, dels at klager ikke har indikeret – endsige dokumenteret, på hvilken måde ændringerne skulle have påført klager et tab.

SAGSFREMSTILLING

Det fremgår af klagers Bilag A, at pensionsaftalen er oprettet med start 1. september 2006, og at klageren ønskede Danica:

'- Med 10 årig garanti
- Investeringsudløb ved alder 60 år
- Investeringsmåde: Høj aktieandel'

Det fremgår af klagers bilagsoversigt, at der forud for valget i 2006 var afholdt et rådgivningsmøde, hvorunder klageren havde fået udleveret den af klager som Bilag B fremlagte produktbeskrivelse. På side 7 er der givet en forklaring om garantiens virkemåde:

'10 år før du skal på pension, tilknytter vi en garanti, så du på dette tidspunkt ved, hvad din pensionsopsparing mindst er på, den dag du går på pension. Det skaber en tryghed i den periode, hvor du skal planlægge din tilværelse som pensionist.

Garanti for størrelsen af din opsparing

10 år før vi begynder at udbetale din pension, starter garantiperioden. Garantien betyder, at din pension – når udbetalingen starter – mindst vil svare til størrelsen af din opsparing, når garantiperioden starter, plus efterfølgende indbetalte beløb, og minus det, du betaler til forsikringsdækninger, garantien og omkostninger.

I de sidste 10 år, hvor garantien løber, er du sikret mod et samlet negativt afkast, uanset hvordan investeringen går. Det giver dig en ekstra sikkerhed, fordi du så ved, hvor meget du som udgangspunkt har til at opfylde dine drømme med.

Du skal være opmærksom på, at vi i garantiperioden følger en særlig investeringsmåde. Det kan betyde, at vi investerer mindre i aktier, end kurven på side 6 viser (…)'

Klager har som Bilag C fremlagt en ændringsmeddelelse fra 5. december 2006, hvor der ikke står meget om garantien. Det gør der derimod i den oprindeligt udstedte police fra 10. november 2006, hvor den relevante del fremlægges som **Bilag 1.** På side 2 fremgår det om garantien:

'Du har valgt, at garantiperioden på din pension starter den 01.03.2018.

Og på side 7:

Garanti

Der er knyttet garanti til din pension. Garantiperioden starter 01.03.2018

Garantien betyder, at saldoen på din Danica Balance-pension på tidspunktet for udbetaling mindst vil have den størrelse, din saldo har, når garantiperioden starter, plus efterfølgende indbetalinger og minus betaling til forsikringsdækninger, garanti og betaling til omkostninger.

Garantien har kun virkning på det aftalte pensionstidspunkt.

Investeringsudløbet er den 01.03.2028. Investeringsudløbet har betydning for, hvornår garantiperioden starter og sammensætning af aktier og obligationer på din pension. Hvis tidspunktet for udbetaling af pensionsopsparingen ligger efter investeringsudløbet (…)'

I bilag D, 2006-aftalens investeringsbetingelser, er der givet en længere, men tilsvarende forklaring af garantien under afsnittet ***Hvis du har valgt garanti,*** hvor bl.a. følgende fremgår under underoverskriften:

'Sådan investerer vi i garantiperioden

Når garantiperioden begynder, træder investeringsmåden ud af kraft. Det er herefter os, der bestemmer, hvordan pensionen investeres. Vi justerer andelen af aktier m.v. efter bevægelser på de finansielle markeder (…)'

Det fremgår desuden af Bilag D, side 9, at investeringsbetingelserne kan ændres af Danica med 1 måneds skriftligt varsel.

Teksterne i Bilag 1 og D er – i forsøget på at gøre dem nemmere at forstå – blevet justeret af Danica. Klager har som Bilag I fremlagt en lille del af den omfattende ændringsmeddelelse, som klager modtog 27. juli 2012. Som **Bilag 2** fremlægges de relevante sider, hvor opmærksomheden henledes på investeringsbetingelserne side 5, hvor det præciseres, at aktieandelen kan nedsættes, når garantien slås til:

'Sådan investerer vi i garantiperioden

Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men angiver nu kun den maksimale aktieandel, din opsparing kan investeres i.

Har du en investeringsmåde i den ugaranterede periode, hvor aktieandelen er så høj, at den ikke kan vælges i garantiperioden, vil du ved garantiperiodens begyndelse automatisk blive ført over på den investeringsmåde, der angiver den af os største tilladte aktieandel med garanti.

Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af aktier en den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.'

Denne formulering forpligter Danica i forhold til den midt på side 3 anførte formulering, hvorefter Danica tidligere fuldt ud bestemte investeringernes sammensætning i garantiperioden.

Klager blev ramt af erhvervsevnetab, og har siden 2013 modtaget forsikringsydelser, herunder præmiefritagelse for bl.a. opsparingsdækningen.

1. marts 2018 blev garantien som aftalt sat i kraft. Klager havde umiddelbart derefter en rådgivningssamtale med [rådgiver1] fra Danica. Mailudvekslingen fra 19. til 21. marts 2018, der primært omhandler depotværdi og opnået afkast i de foregående 5 år, fremlægges som **Bilag 3.**

Klager havde desuden en telefonsamtale med Danica-rådgiver [rådgiver2] i januar 2021, der primært handlede om garantien, hvilket klagers mail af 23. januar 2021, **Bilag 4,** bekræfter.

I april 2021 modtog klager et standardbrev fra Danica, der af klager er fremlagt som Bilag K. Bilaget indeholder en klar opfordring til, at man som kunde med Balancegaranti overvejer, om man skal fravælge garantien. Overskriften understreger budskabet:

'Vi er nødt til at investere din pension forsigtigt - vil du ændre din garanti?'

Klageren modtog yderligere en opfordring til at fjerne garantien med selskabets brev af 1. september 2022, **Bilag 5,** hvor overskriften var:

'Vi anbefaler, at du slår garantien fra på din pensionsopsparing i Danica Balance'

Der er en systemfejl i brevet, idet det anføres, at garantiperioden skulle starte 1. marts 2023, og den var som tidligere nævnt allerede startet 1. marts 2018. Fejlen spiller imidlertid ingen rolle for budskabet.

Klageren reagerede med nogle spørgsmål i to mails den 2. september 2022, **Bilag 6.** Selskabet svarede med mail af 7. september 2022, **Bilag 7.**

Klageren modtog umiddelbart efter det af klager som Bilag G fremlagte standardbrev fra 12. september 2022, hvor der blev orienteret om en præciserende ændring af investeringsbetingelserne. Som det fremgår af bilagets side 2, 4.-sidste afsnit, ville klager have lidt et tab, hvis Danica havde aftrappet risikoen efter den forfejlede beskrivelse i de indtil da gældende investeringsbetingelser.

Dette udløste en lang række af klager, spørgsmål og svar. Korrespondance fra 10. oktober 2022, 21. oktober 2022, 10. november 2022, 5. januar 2023, 6. februar 2023 (Bilag E), 7. marts 2023, 20. marts 2023, 20. april 2023, 16. maj 2023, 23. august 2023 og 13. september 2023, fremlægges samlet som **Bilag 8.**

Klageren har til d.d. valgt at beholde sin garanti.

ANBRINGENDER

Der er ingen sammenhæng mellem på den ene side den indgåede aftale om investeringen af pensionsopsparingen, og på den anden side den omstændighed, at klageren i 2013 mistede sin erhvervsevne.

For så vidt angår klagen over garantien forbundet med Danica Balance adskiller denne sag sig fra de tidligere sager AK 96.153, 97.047, 97.267, 95.577 og 99.158, ved at klageren i nærværende sag har været betydeligt bedre informeret.

Teksterne i aftaledokumenterne og orienteringsbrevene er nøjagtigt de samme, men klageren i nærværende sag har i 2006 i forbindelse med et rådgivningsmøde med Bilag B desuden modtaget en god beskrivelse af garantiens virkemåde – herunder klar besked om, at aktieandelen kunne reduceres i garantiperioden.

Det, der karakteriserer nærværende sag, er herudover, at klageren modtog begge de orienteringsmeddelelser Bilag K og 5, som kun delvist blev sendt til klagerne i de øvrige sager, ligesom klageren og en Danica-rådgiver har drøftet garantien i januar 2021, jf. Bilag 4.

I de øvrige sager modtog klagerne ingen særskilt information på det tidspunkt, hvor garantien blev slået til. I nærværende sag er det nærmest umuligt at forestille sig, at klageren under telefonsamtalen i marts 2018 (formentlig 19. marts) om pensionsopsparingen, specifikt om afkastet, ikke skulle være gjort opmærksom på, at garantien netop var slået til 1. marts 2018.

Rent bortset fra, at Danica har haft hjemmel til at varsle ændringer i investeringsbetingelserne, har klageren ikke redegjort for – endsige dokumenteret, at ændringerne har været tabsgivende for klager."

Klageren har i brev af 12/6 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Min sag er kun eskaleret med øget kompleksitet og ved flere klagepunkter. Mit sagsforløb virker simpelt, men viser sig både at være juridisk og pensionsmæssigt kompliceret, og jeg har haft mere end svært ved at skrive mit svar. Jeg vil mene, at kernen i min sag overstiger lægmands kompetencer.

Danica Balance er fx et kompliceret pensionsprodukt, som opererer med begreber som en 'opsparet' og en 'garanteret' saldo, en 'garanti' og et 'investeringsudløb'. Sidstnævnte synes selv at 'drille' Danicas jurister, fordi Danica i svar af 13. januar 2024 fx hævder, at der ikke er en sammenhæng mellem på den ene side aftalen om investeringen af pensionsopsparingen og på den anden side det forhold, at jeg tildeles varigt tab af erhvervsevne, mens aktuaren hævder det modsatte.
…
Det bliver ikke lettere af, at Danicas svar på min klage hovedsageligt er baseret på påstande, som jeg så har fået glæden af at skulle på- og tilbagevise. Det var ikke en let opgave, men jeg synes, at det er lykkes.

Endelig har jeg tydeligvis ikke evnet at redegøre tilstrækkeligt klart for, hvad jeg klager over. Det udleder jeg af Danicas svar, hvor Danica ikke kommenterer på den mundtlige rådgivning, jeg fik ved tegningen, men reducerer min klage til et spørgsmål om det manglende varsel (som Danica har vendt til, at jeg blev fuldt ud orienteret om min garanti i marts 2018) eller til et spørgsmål om, at jeg har beholdt min garanti (fremfor udsat beslutningen om min garanti, fordi Danica ikke kunne oplyse mig om min pensionsprognose med garantien grundet TAE-ordning, så jeg kunne træffe et informeret valg om min garanti eller oplyse mig om, hvor meget jeg mistede i livsvarig pension, hvis jeg opsagde garantien). [Note: Jeg kunne godt få oplyst en prognose uden garanti, hvor Danica anbefalede investeringsmåden Mix Middel Risiko]. Det er forsimplet og misforstået.

Gamle og nye klagepunkter

…
Min klage af 14. januar 2024 til Ankenævnet for Forsikring handlede hovedsageligt om forløbet fra rådgivningen i 2006 ved valg af produkt og garanti frem til aktiveringen af min garanti uden varsel i 2018 som værende et brud med god forsikringsskik, samt en klage over omlægningen af min pensionsopsparing som værende i strid med både rådgivning og investeringsbetingelserne af 2006. Jeg har også klaget over brud med god forsikringsskik, da Danica i 2013 ikke rådgav mig om,

at mit valg i 2006, om at kunne forlade arbejdsmarkedet før tid, ikke længere er relevant efter varig tildeling af tab af erhvervsevne i 2013.

I dette svar inddrages nu også forløbet fra januar 2021 og frem til i dag, som jeg ellers ikke fandt kronologisk relevant for rådgivningen i 2006 og omlægningen i 2018. Danicas synspunkt er, at det er ligegyldigt, hvad der blev sagt på rådgivningsmødet, fordi Danica forholder sig til det skriftlige aftalegrundlag. Samt, at det er underordnet, at jeg ikke fik et varsel om min garanti, fordi jeg blev anbefalet at fravælge garantien i 2021 (Bilag K), og i 2022 (Bilag 5) [Note: Jeg afviser begge Danicas påstande senere i mit svar under 'Mine bemærkninger til Danicas svar', side 11].

Bilag K er svært tilgængeligt for lægmand.

Jeg har igen søgt hjælp i mit netværk for at kunne forstå de oplysninger, som Danica giver i Bilag K.
Jeg klager nu også over, at Danica ikke lever op til deres oplysningspligt i Bilag K, hvor Danica med en retvisende forklaring kunne have begrænset mit tab. Jeg udvider min klage til også at omfatte Danicas administration af mine investeringsbetingelser i 2021-2023. Konkret er problemet med Danicas administration, at Danica omlægger til lange obligationer på et tidspunkt, hvor renten er lav. Efter kurstabet i 2021 og 2022 omlægger Danica til korte obligationer, så afkastet i garantiorden bliver endnu lavere og umuliggør, at tabet i den opsparede saldo kan indhentes i garantiperioden. Dermed kan garantien kun opsiges med tab. Desværre viser det sig også, at garantien kun kan opsiges uden effekt, idet jeg selv med en opsigelse af garantien ikke kan få mere udbetalt i pension end, hvad der svarer til den garanterede saldo.

Min sag kompliceres yderligere af, at jeg er TAE-kunde, som betyder, at jeg i 2021 ikke kunne få nødvendige oplysninger for at kunne træffe et informeret valg om min garanti og som – iflg. Dania – betyder, at jeg ikke kunne få andet produkt, fordi jeg har præmiefritagelse, få min pensionsopsparing som kontantindestående eller skifte selskab, fordi jeg er TAE-kunde.
…
Det kronologiske sagsforløb
…

2006:	Jeg tegner produktet grundet investering i aktier og accepterer Danicas anbefaling af garantien som sikkerhedsnet under aktieinvesteringer (mit første klagepunkt).
2013:	Varigt tab af erhvervsevne, hvor Danica burde have rådgivet mig om mit investeringsudløb (mit andet klagepunkt).
2018:	Min garanti er aftalt til at træde i kraft og aktiveres uden varsel (mit tredje klagepunkt, flankeret med et fjerde klagepunkt over, at jeg ikke behandles på lige fod med andre kunder). Det manglende varsel er problematisk, fordi Danica omlægger på en måde, som jeg ikke blev rådgivet om i 2006 (mit første klagepunkt), hvor Danica i mellemtiden har ændret tolkningen af garantien som jeg ikke er blevet informeret om, fordi jeg ikke løbende modtager breve fra Danica, og som Danica ikke har hjemmel til – min påstand – (mit femte klagepunkt).
Jan 2021:	Tilfældigt finder jeg ud af, at min pensionsopsparing kun er investeret defensivt.
April 2021:	Jeg modtager Bilag K om at genoverveje min garanti (mit syvende klagepunkt). Jeg kan ikke få de nødvendige informationer til at træffe et informeret valg og udsætter beslutningen om garantien.

Sep. 2022 modtager jeg bilag G (mit sjette klagepunkt)

I 2023 omlægger Danica halvdelen af de lange obligationer til korte, så investeringssplittet er 30/70.

Jeg får mundtlig rådgivning om min garanti i 2006 samt i 2021. Ikke i 2018. Jeg får skriftlig information om garantien i 2006 med aftaledokumenterne (Bilag C og Bilag 1) og informationsmaterialet (Bilag B), i 2021 (Bilag K) og i 2022 (Bilag G, fortolkningsbidraget).

Sagens kompleksitet

…

I den opklarende korrespondance (bilag 8) diskuterer Danica og jeg hvilke investeringsbetingelser, der er gældende, da min garanti blev aktiveret og min pensionsopsparing omlagt. Dermed også hvilke investeringsbetingelser, der var gældende, da jeg modtog Bilag G. Er det 2006-betingelserne, der varsles ændret, eller er det betingelserne af 2012.

Hvilke investeringsbetingelser er gældende for min aftale hvornår og hvorfor

1. Mine investeringsbetingelser af 2006 ændres til betingelserne af 2012 uden en måneds skriftligt varsel (Bilag D, s.9) og uden, at jeg er klar over det. Betingelserne af 2012 er gjort gældende for min aftale, fordi Danica udokumenteret påstår, at betingelserne af 2012 er blevet uploadet i min Danica Netpension og derfor har været tilgængelige uden mit vidende.

Det rejser selvfølgelig en problemstilling om, hvilke investeringsbetingelser, der er gældende, hvornår og hvorfor samt et spørgsmål om, hvorvidt ændringen investeringsbetingelserne i 2012 (Bilag 2) er til gunst for mig, som Danica hævder, fordi 'de forpligter Danica', jf. Danicas svar af 23. januar 2024, s.4, 5. afsnit.

Hvis investeringsbetingelserne af 2012 er til gunst for mig, hvordan forholder det sig så med den information om garantien, som jeg ikke har fået og som ellers ville være af stor betydning for, om jeg havde beholdt eller opsagt min garanti i 2012. Og som har betydning for, hvilken information jeg har fået om garantien, da den aktiveres uden varsel i 2018.

…

Af mere generel karakter har Danicas påstand givet anledning til overvejelser om de juridiske implikationer af, hvis Danica har ret i, at mine investeringsbetingelser kan ændres blot ved at uploade dem i min Danica Netpension uden mit vidende, fordi det rejser spørgsmål som:

- hvilke forpligtelser jeg har til at kontrollere Danica Netpension for ændringer og hvor ofte
- hvor vidtrækkende ændringer Danica kan gøre gældende uden mit vidende – sat på spidsen kunne Danica så ændre mine betingelser til, at de slet ikke behøvede at investere min pensionsopsparing – eller bevidst må investere min pensionsopsparing med tab – når garantien er tilkoblet, fordi begge scenarier fører til udbetalingen af den garanterede saldo i pension. (Reelt er det vel et spørgsmål om rækkevidden af fortolkningen af de juridiske betingelser og hvilken information jeg som kunden er berettiget til at blive oplyst om).

Er jeg tilstrækkeligt informeret om konsekvensen af at aktivere min garanti uden Danicas fortolkningsbidrag?

Den 12. september 2022 varsles mine investeringsbetingelser af 2006 ændret for første gang (Bilag G). De varslede ændringer kompliceres af, at Danica har tilføjet et fortolkningsbidrag i følgebrevet om, hvordan investeringsbetingelserne skal tolkes:

> *'Når din garanti bliver slået til, kan vi derudover investere din pensionsopsparing endnu mere forsigtigt, hvis det er nødvendigt for at opfylde garantien. Det kan du læse mere om i dine investeringsbetingelser'*, (Bilag G, side 2, 2. afsnit). Og min garanti kan med ændringerne slås automatisk til.

Det betyder, at jeg først informeres om, at min pensionsopsparing kan investeres defensivt med de varslede ændringer, som allerede gjort.

Bilag G udløste min klage til Danica … Jeg gjorde rettidig indsigelse, fordi jeg ikke kunne acceptere ændringerne af mine investeringsbetingelser af 2006 [note: Idet jeg aldrig har fået 2012-betingelserne, var det i 2022 i min optik 2006-betingelserne, som blev varslet ændret. I dag er jeg klar over, at der er en tvist], som gav Danica lov til at investere 100 % defensivt i garantiperioden og slå min garanti automatisk til, som allerede gjort.

Min fortolkning af 2006 betingelserne svarer til den rådgivning jeg fik i [2006], som er identisk med Danicas anmeldelse af investeringsmåden i garantiordningen i 2005 til Finanstilsynet, jf. Bilag O. Jeg fremfører desuden under mit første klagepunkt, at ingen af de to direktører, som forhandlede firmaaftalen i 2006 havde forstået, at Danica kunne omlægge 100 % til defensive investeringer som gjort.

Når Danica fremfører i svar af 23. januar 2024, at jeg ikke har dokumenteret, hvordan de varslede ændringer af betingelserne har ført til tab, må det først afklares hvilke investeringsbetingelser, der er gældende og dernæst om betingelserne af 2006 eller 2012 giver Danica ret til at omlægge fuldt fra aktier og fra en slags obligationer til en anden slags obligationer [note: Her beder jeg Ankenævnet for Forsikring bemærke, at ingen endnu har klaget over dette i de øvrige klagesager] og endelig, om Danica har ret i, at kunden er fuldt ud informeret ved investeringsbetingelserne isoleret set, eller om investeringsbetingelserne skal ledsages af et fortolkningsbidrag for, at kunderne er tilstrækkeligt informeret.

Når Danica hævder, at investeringsbetingelserne af 2012 både kan give hjemmel til, at Danica må omlægge til 100 % til lange obligationer samme dag som garantien aktiveres og samtidig hjemmel til at investeringsmåden fx Mix Middel Risiko *'som udgangspunkt fortsætter uændret efter aktivering af garantien'*, er den logiske implikation, at kunden ikke kan være tilstrækkeligt informeret om, hvordan pensionsopsparingen investeres i garantiperioden ved beskrivelsen i investeringsbetingelserne alene, og derfor er kunden ikke informeret om, hvilken betydning aktiveringen af garantien har for kundens pensionsopsparing. Kunden er ikke informeret om konsekvensen af garantiens betydning for opsparingen, når det samtidig vides, at disse to forskellige måder at investere på har vidt forskellig effekt. [Note: Jeg ved ikke, om Danicas ræsonnement er, at når kunden har accepteret garantien, så er Danica ikke forpligtet til at balancere kundens afkast med kundens risiko, fordi kunden med garantiens fortolkning i dag slet ikke skal have et afkast.]

Hvis 2012-betingelserne var gældende i 2022, er det kun, at 'garantien kan slås automatisk til', som varsles ændret (og så naturligvis den 'forfejlede' skrivemåde). Det er i praksis fortolkningsbidraget af investeringsbetingelserne, som varsles ændret. Fortolkningsbidraget i 2022 er det første jeg har set, siden jeg i 2006 fik forklaret, hvordan Danica ville investere i aktier i garantiperioden.

Mit synspunkt er, at der ikke er givet tilstrækkelig information om konsekvensen af at aktivere garantien i investeringsbetingelserne alene. Det skal suppleres af Danicas fortolkningsbidrag, fordi

investeringsbetingelserne i sig selv ikke er særligt sigende. Danica fortolkningsbidrag synes at fremgå af fx de løbende dækningsoversigterne, som sendes til kunderne, men jeg kan ikke vide det, eftersom jeg ikke selv modtager dæknings-, pensionsoversigter eller lignende, formentlig grundet TAE.

For mig synes der at være en konflikt mellem på den ene side aktivering af garantien uden varsel om fortolkningsbidrag som følge af en juridisk aftale, og Danicas pligt til at informere om forhold, der har betydning for min pensionsopsparing.

Bilag G er generelt svært tilgængelig og ved eftersyn en rodet affære, som jeg kommer tilbage i mit sjette klagepunkt, men nu har jeg løftet sløret for en del af problematikken her.

Garantien er ikke (længere) risikofri
Garantien indebærer en risiko, som jeg ikke er blevet informeret om. Hverken på tegningsmødet i 2006, i investeringsbetingelserne eller i Bilag K.

Risikoen ved tilvalg af garantien er, at
1) garantien kun kan opsiges med tab [Note: I alle de situationer, hvor den opsparede saldo er lavere end den garanterede saldo.]
2) garantien er i praksis (blevet til) en garanti mod et samlet positivt afkast.

Det sker, når garantien ikke kan fravælges uden den ønskede effekt; dvs. at få mere udbetalt i pension end den garanterede saldo [Note: I alle de situationer, hvor den opsparede saldo er blevet for lav i forhold til den garanterede saldo]. Det svarer til, at man ikke får et afkast af sin pensionsopsparing i 15 år.

Tabet kan være vanskeligt at indhente, fordi der er relativt kort tid til at indhente tabet i den sidste del af opsparingsperioden. Hvorvidt det er muligt, afhænger af Danicas investeringsmåde i garantiordningen.

Tabet i den opsparede saldo kan være så stort, at det ikke kan indhentes selv ved opsigelsen af garantien, fordi selv de forventede afkast med investeringsmåden Mix Middel Risiko er for små til, at tabet kan indhentes inden pensionen kommer til udbetaling.

Jeg kalder denne risiko for 'garantien fanger' og den kan jeg ikke læse noget om noget sted. Det kræver indsigt i produktet, kendskab til de finansielle forhold og investering for at forstå denne risiko, som jeg slet ikke kan vurdere.

Jeg vil mene, at Danica er forpligtet til at oplyse om risikoen – i Bilag K eller generelt, da renten faldt til et vist niveau. Det vil aktuarberegninger kunne påvise.

Garantien er blevet al for kompleks for lægmand
Jeg kan af min Danica Netpension *i dag* se min opsparede og garanterede saldo på forsiden af min Danica Netpension. Min opsparede saldo er ca. kr. 200.000 lavere end min garanterede saldo.

Jeg har ikke nogen mulighed for at vurdere, om den opsparede saldo vil indhente den garanterede saldo i garantiperioden. Det kan Danicas rådgivere heller ikke oplyse om.

De gennemsnitlige afkast for investeringsmåderne uden for garantiordningen er oplyst på Danica hjemmeside, men de gennemsnitlige afkast i garantiordningen er hemmelige.

Jeg kan heller ikke vurdere, om det 'bedre kan betale sig' at realisere tabet og opsige garantien i håb om at få et afkast, som fører til en udbetaling, der er større end den garanterede saldo.

Garantien er blevet *for* kompleks for lægmand. Alligevel lægges beslutningen i mine hænder.

Det fører f.eks. til, at jeg får ekstern hjælp til at beregne, hvor meget jeg skal have i samlet afkast (17 %) for at gå i break-even med den garanterede saldo, men det bringer mig ikke tættere på et valg af investeringsmåde, fordi Danica ikke kan fortælle mig hvilken investeringsmåde der gennemsnitligt set over 10 år vil generere et sådan afkast.

Jeg er i dag glad for, at jeg ikke bare gav køb på mit krav om at træffe et informeret valg om min garanti. Jeg kunne jo lige så godt have valgt at opsige garantien i 2022 og valgt investeringsmåden Mix Middel Risiko.

Prognosen for Mix Middel risiko (Bilag L) dokumenterer, at jeg ikke kan få mere udbetalt i pension end den garanterede saldo. Jeg ville bare ikke have været klar over det.

Jeg kalder risikoen for 'garantien fanger', og den risiko kan man ikke læse om noget sted.

Har Danica pligt til at informere om risikoen for tab i Bilag K
Jeg antager, at Danica har pligt til at oplyse om risikoen for, at 'garantien fanger' eller at garantien ikke sikrer mod tab på min pensionsopsparing. Jeg ved kun, at der er en risiko for, at 'garantien fanger', fordi det præcis er den situation, som jeg er havnet i, dokumenteret ved sammenligningen af bilag L og M.

Danica vidste det muligvis godt:

> '*Du skal være opmærksom på, at selvom garantien sikrer dig en minimumsudbetaling,* ***så sikrer den dig i øjeblikket ikke mod at tabe en vis del af din pensionsopsparing****',* Jf. Danicas hjemmeside.

Danica informerer bare ikke mig, heller ikke i bilag K. Danica kunne med fordel have informeret om:

> *'Du skal være opmærksom på, at selv om garantien sikrer dig en minimumsudbetaling, så sikrer den dig ikke mod at tabe en vis del af din pensionsopsparing, som betyder, at der er risiko for, at du grundet garantien ikke længere kan få mere udbetalt i pension end den garanterede saldo, selv hvis du senere vil opsige garantien.'*

…

Beskrivelsen af garantien i investeringsbetingelserne er (blevet) vildledende
Ændringerne i Danicas investeringsmåde i garantiorden og de store kurstab i 2021 og 2022 medfører, at beskrivelsen af til- og fravalg af garantien er (blevet) vildledende i investeringsbetingelserne:

> *'Som udgangspunkt tilknyttes din pension en garanti. Den starter 10 år før, du tidligst forventer, at din pension skal udbetales – det tidspunkt kaldes for investeringsudløb. Du kan altid fravælge garantien – ligesom du kan vælge den til igen',* jf. bilag D, s.4, 1. afsnit.

Jeg kan jo ikke bare til- og fravælge garantien – ikke uden tab, og ikke uden effekt. Det er dét, jeg tror, at jeg kan, da jeg modtager Danicas Bilag K og udsætter beslutningen om min garanti.

I Danicas tekniske anmeldelse af garantien i 2005 fremgår det:

> *'På udløbsdagen benyttes maksimum af saldoreserven og en eventuel garanteret saldo som grundlag for udbetaling af sum eller nettoindskud på aktuel forsikring',* jf. Bilag O, Indledning-Produkter i Danica Pension I, s.2.

Heraf udledes, at det var undtagelsen frem for reglen, at den garanterede saldo kom til udbetaling ved ophør i 2006, mens det omvendte forhold gør sig gældende i dag. Derfor var der ikke samme risiko for tab knyttet til garantien i 2006 som i dag – eller risiko for, at garantien i praksis er en irreversibel garanti mod at få et samlet positivt afkast i garantiperioden.

Jeg tror, at det hænger sammen med Danicas praksisændring i april 2020, hvor Danica omlægger til lange obligationer i garantiperioden, så garantien ikke længere fungerer, som intenderet i 2005, jf. Bilag O …

Jeg ville gerne have haft en advokat til at føre min sag

Jeg har indledt med kompleksiteten for at illustrere, hvorfor det er så vanskeligt for mig selv at skrive mit svar. Jeg ville gerne have haft en advokat til at føre min sag.

Jeg har været i kontakt med … i jura …, tidligere …, som i dag … …. tog ikke min sag, men hans umiddelbare feedback på min fremstilling … var, at der kunne være sket *'rådgiverfejl ved tegningen'*. Derfor anbefalede han mig at fortsætte min klage til Ankenævnet, idet *'han ikke havde belæg for at tro, at jeg ikke ville få en ordentlig behandling i Ankenævnet for Forsikring'* samt afvente Ankenævnets kendelse, så det var lettere at rådgive mig om, hvad jeg skulle gøre derfra.

Jeg er entreret med en advokat fra …, men grundet sagens kompleksitet koster fuld rådgivning anseelige summer, så jeg fører selv min sag med de fejl og mangler – uklar fremstilling, gentagelser, manglende præcision etc. som det nu end må medføre.

Advokaten og jeg har fundet en arbejdsform, som består i, at jeg har stillet enkelte og udvalgte spørgsmål, som advokaten så har rådgivet mig om, herunder hensigtsmæssigheden af at opstille præcise klagepunkter samt rådgivet mig om at tilføje en række nye klagepunkter. Advokaten har fx rådgivet mig om, at jeg skal klage over, at jeg ikke bliver behandlet på lige fod med andre kunder (mit fjerde klagepunkt), da jeg ikke fik et varsel om, at min garanti snart ville træde i kraft samt bede Ankenævnet om at vurdere, om Danica lever op til deres oplysningspligt i Bilag K.

Oversigt over mine klagepunkter 1-8

1. Der er givet mangelfuld eller misledende rådgivning ved ordningens oprettelse om garantien, Danicas investeringsmåde i garantiperioden og den faktiske virkning af, at garantien aktiveres i marts 2018.
2. Danicas manglende rådgivning og service efter min situation gennemgribende ændres, når jeg tildeles erstatning for varigt tab af erhvervsevne i 2013, fordi mit valg om at have en mulighed for at forlade arbejdsmarkedet tidligst som 60-årig ikke længere er relevant. Det er brud med god forsikringsskik, når Danica ikke i 2013 rådgiver mig om, at datoen investeringsudløbet burde ændres fra 1. marts 2018 til 1. marts 2023

3. Manglende varsel om aktivering af garantien i marts 2018 og information om den påtænkte omlægning (fortolkningsbidrag), der forhindrede mig i at søge rådgivning eller fravælge min garanti.
4. Jeg bliver ikke behandlet på lige fod med andre kunder, fordi jeg ikke får et varsel om aktiveringen af min garanti, ikke får og heller ikke kan få samme informationer om min pensionsordning som andre kunder, som forhindrer mig i at træffe et informeret valg om min garanti, skifte selskab mm. sandsynligvis fordi jeg modtager dækning for tab af erhvervsevne.
5. Danicas administration af mine investeringsbetingelser, idet der i investeringsbetingelserne af 2006 eller 2012 ikke er hjemmel til at omlægge 83 % af min pensionsopsparing den dag garantien aktiveres eller omlægge fra en type af obligationer før garantien aktiveres til en anden type af obligationer, når garantien er blevet aktiveret, dvs. fra 'DP Mix' og 'DP Defensiv' til 'DP Lange Obligationer'.
6. Danicas brev af 12. september 2022 (Bilag G) som varslede ændring af mine investeringsbetingelser, som allerede var blevet effektueret, og som ikke er i overensstemmelse med den rådgivning, jeg fik på tegningsmødet i 2006 eller med mine investeringsbetingelser af 2006.
7. Danica lever ikke op til deres oplysningspligt i brevet af april 2021 (Bilag K). Det kunne have begrænset mit tab betragteligt, hvis Danica havde informeret om 1) risikoen for kurstab, 2) risikoen for at 'garantien fangede' ved yderligere kurstab, da Danica var klar over, at værdien af min opsparede saldo var meget tæt på værdien den garanterede saldo, da jeg modtog Bilag K samt 3) havde informeret om de positive konsekvenser af at opsige garantien.
8. Det tab, som Danica har påført mig qua alle mine klagepunkter, samt dokumentation for tabets størrelse.

Mine bemærkninger til Danicas svar af den 23. januar 2024.

Jeg er ked af at skrive det, men jeg synes ikke, at der er ret meget – hvis noget overhovedet – i Danicas svar, som er retvisende med undtagelse af, at jeg ikke har dokumenteret tabet i min klage.

Danicas svar er baseret på påstande, som enten er udokumenterede, vildledende eller decideret forkerte. Dette begrunder og dokumenterer jeg under hvert af min klagepunkter.

Danicas sagsfremstilling er ligeledes vildledende, idet Danicas narrativ er:

a) at jeg under samtalen med Danicas rådgiver den 19. marts 2018 blev fuldt ud orienteret om, at min garanti var blevet aktiveret den 1. marts 2018. Det er en udokumenteret påstand. Under mit klagepunkt nr. 3 fremlægges dokumenter, som sandsynliggør min påstand om, at jeg *ikke* blev orienteret om garantiens aktivering.

b) at Danica to gange har anbefalet mig at fravælge min garanti. Første gang i Danicas brev af 1. april 2021 (Bilag K). Anden gang i Danicas brev af den 1. september 2022 (Bilag 5). Begge påstande er faktuelt forkerte.

   Nu kan man jo blot læse Bilag K for at konstatere, at det ikke er en opfordring til at overveje at *fravælge* sin garanti, da der intet står om de positive konsekvenser af at opsige garantien i brevet. Ellers kan det af de øvrige ankesager læses, at Danica beskriver Bilag K, som 'en klar opfordring til at genoverveje sin garanti', fx:

   '*Ingen (…) modtog en så klar og entydig opfordring om at genoverveje garantien… med det af klageren fremlagte brev af den 1. november 2021', jf. AK99.158, s.3, 6. afsnit.*

Danica anfører, at jeg den 1. september 2022 modtog yderligere en opfordring til at fjerne garantien (Bilag 5) og bemærker, at der er *'systemfejl'* i brevet, jf. Danicas svar s.5, 3.afsnit, idet garantiperioden skulle starte d. 1. marts 2023, som bekendt var startet d. 1. marts 2018. Forklaringen er et eksempel på den fejlbehæftede eller mangelfulde information, jeg modtager fra Danica.

Bilag 5 vedrører en anden bidragsfri balanceordning med garanti med aftale nr. …5128 og er i bedste fald irrelevant for den pensionsordning, denne klage handler om. Budskabet om en aktieandel på 0 har meget lidt informationsværdi for en pensionsordning, hvor skaden allerede er sket. Jeg er dog enig med Danica i, at budskabet i Bilag 5 var en klar anbefaling om at fravælge garantien, hvad jeg gjorde på min fripolice på kr. små 100.000 i november 2022.

c) At jeg har valgt at bibeholde min garanti, fordi jeg har den endnu.

Det er også faktuelt forkert.

Jeg udskød beslutningen om min garanti, fordi
- Danica i april 2021 på den ene side ikke ville anbefale hverken at beholde eller opsige min garanti, og på den anden side heller ikke kunne give mig de oplysninger, der var nødvendige for, at jeg selv kunne træffe et informeret valg om min garanti, sandsynligvis fordi jeg er TAE-kunde, jf. mit fjerde klagepunkt om forskelsbehandling.
- Danica forklarer i Bilag K, at årsagen til, at jeg kun fik den garanterede saldo i pension skyldtes den lave rente. Jeg tror derfor, at konsekvensen er at udskyde beslutningen om garantien, at jeg vil få et lavt eller intet afkast i den tid, jeg udskød beslutningen, jf., mit syvende klagepunkt over Bilag K, hvor jeg ikke mener, at Danica lever op til deres oplysningspligt.
- Jeg tror, at jeg blot senere kan fravælge garantien som beskrevet i investeringsbetingelserne. Danica informerer ikke i Bilag K om risikoen for tab på min pensionsopsparing eller risiko for, at 'garantien fanger' og kan blive irreversibel.

At jeg faktuelt udskød beslutningen om min garanti kan dokumenteres af
- at jeg skrev til Finanstilsynet med henblik på en afklaring af de regler, som var begrundelsen for, at jeg i april 2021 ikke kunne få lov til at få min pensionsopsparing som kontantindestående ...
- at [familieomstændigheder]. Det hele i april og maj 2021. Jeg har selv begrænsede ressourcer som TAE-kunde og prioriterede [familie] fremfor min pensionsopsparing. Derfor blev beslutningen om garantien yderligere udskudt, indtil jeg igen havde ressourcerne. …
- Senere – under den opklarende korrespondance med Danica, som man også bare kan læse – søgte jeg længe at få rådgivning om min garanti. Både om konsekvensen af at opsige garantien og beholde den. – Jeg kunne ikke få bekræftet, om min livsvarige pension ville bortfalde, hvis jeg opsagde garantien og senere da jeg ville undersøge hvilken investeringsmåde jeg skulle vælge, hvis jeg opsagde garantien, kunne Danica ikke rådgive mig om, hvilken investeringsmåde jeg skulle vælge, hvis jeg overhovedet skulle gøre mig håb om at få mere udbetalt end den garanterede saldo.

…

Udfordringen med Danicas svar af den 23. januar 2024

Udfordringen ved Danicas svar af 23. januar 2024 er, at lægmand skal kunne gennemskue, hvornår den professionelle part svarer vildledende eller decideret forkert for herefter at løfte bevisbyrden. Det giver anledning hos mig til overvejelser om, hvorvidt klagesystemet måske er defekt.

Det er dels meget ressourcekrævende og fordrer dels specialist kompetencer i jura, investering og pension. Det er meget svært som lægmand.

Det har kun været muligt for mig at påvise dette samt løfte bevisbyrden for min afvisning, fordi jeg har fået hjælp af mit netværk (som består af meget erfarne specialister eller tunge direktører) og fordi Ankenævnet har været imødekommende og gentagne gange har forlænget min deadline for svar på Danicas brev af den 23. januar 2024. Det har taget 4-5 måneder.

Selv om jeg af de øvrige klagesager har læst, at klagerne oplever, at Danica fordrejer deres klage, så klagen kommer til at handle om noget andet end det, der klages over, troede jeg oprigtigt på, at jeg kunne forvente korrekte svar og en fair behandling, når jeg klagede til Danica.

Det er ikke tilfældet.

Et eksempel på, hvordan Danica fordrejer min klage er, når Danica bruger mine egne oplysninger mod mig ved at påstå, at jeg blev fuldt ud orienteret om, at garantien var blevet aktiveret under samtalen med Danica-rådgiveren [rådgiver1] den 19. marts 2018. En samtale, som jeg selv har oplyst om i min klage, fordi det har undret mig, hvorfor rådgiveren ikke oplyste mig om aktiveringen af garantien og omlægningen til 83 % lange obligationer, som vi nok alle kan blive enige om, fik store konsekvenser for mit afkast. Som dokumentation fremlægger Danica Bilag 3, som kun bekræfter, at samtalen har fundet sted, hvilket er ganske unødvendigt, eftersom jeg selv har oplyst om samtalen, hvor jeg i øvrigt selv er i besiddelse af korrespondancen.

Det er et godt eksempel på, hvordan fokus flyttes fra min klage til, at jeg i stedet skal løfte bevisbyrden for, at Danicas påstand er forkert. Min klagesag kunne let være endt dér, for det lyder jo meget sandsynligt, at rådgiveren skulle have informeret mig om, at min garanti var aktiveret den 1. marts 2018, men det er lykkes at fremskaffe faktuelle bevisdokumenter, der sandsynliggør min forklaring i forhold til Danicas udokumenterede påstand, hvilket jeg uddyber under mit klagepunkt nr. 3.

Danicas svar og sagsbehandling bliver ikke bedre af, at jeg først kan konstatere, om Danicas svar er korrekte, når de kontrolleres eller afprøves i praksis. At der er langt mellem hvad, der står på papiret og hvordan, det forholder sig i praksis, har jeg efterhånden erfaret en del gange. Lad mig give det seneste eksempel:

Jeg har den 8. april 2024 bedt Danica om et tilbud på at flytte min pensionsopsparing til et andet selskab, fordi jeg har vanskeligt ved at se mig selv være kunde i et selskab med så ringe kundeservice og en så lille, beskæmmende interesse for at pleje investeringen af min pensionsopsparing.

Jeg henviste i min anmodning om at flytte min pensionsopsparing til Danicas brev af den 16. maj 2023, side 2, nederst (Bilag 8), hvor den klageansvarlige bekræftede, at jeg kunne flytte en del af min pensionsordning til et andet selskab efter nogle særlige regler. Jeg fik afslag på min anmodning den 12. april 2024. Korrespondancen er fremlagt i Bilag N [Note: Det er anden gang, jeg får at vide, at jeg ikke kan flytte min pensionsordning, hvorfor det nu er dokumenteret, at jeg iflg. Danica er stavnsbundet til både Danica og Danica Balance med garanti.].

Min erfaring er, at Danicas svar kan se pæne ud på papiret, i korrespondancen og i ankesagen, mens det forholder sig ganske anderledes i praksis. Det gør det ikke lettere at føre en ankesag, og

jeg er ikke længere overbevist om, at almindelige kunder har den krævede kompetence til selv at kunne klage.

Min fortælling om forløbet minder ikke meget om Danicas
Min klagesag starter med, at jeg henvendte mig til Danica den 2. september 2022 for at spørge, hvorfor min pensionsopsparing var investeret i lange obligationer.

Danica anfører (side 5), at mailkorrespondancen d. 6. og 7. september 2022 (fremlagt som Bilag 6 og 7) er en reaktion på brevet af den 1. september 2022 (Bilag 5), hvilket er en klar overfortolkning.
Jeg henvendte mig til Danica som en reaktion på et møde med min mands forsikringsmægler. På mødet anbefalede mægleren min mand at få flere obligationer i hans portefølje fremfor en investering 100 % i aktier qua, at han kun havde … år til pensionen. Det opponerede jeg imod, idet jeg i 2021 og 2022 tabte procentuelt mere på 100 % investering i obligationer end min mand tabte på 100 % investering i aktier. Vi kom derfor til at diskutere min pensionsopsparing, som primært var investeret i lange obligationer.

Forsikringsmægleren sagde, at *'der var noget helt galt med investeringen af din pensionsopsparing'*. Dette blev bagefter bekræftet af investeringskyndige, fordi investering i lange obligationer var helt ude af trit med forventningerne til markedet, og fordi man nok ikke kunne investere i noget som var mere risikobetonet end lange obligationer. Advokaten mener, at det var alment kendt. Det harmonerede ikke med, at Danica ved tegningen havde informeret mig om, at min investeringsrisiko skulle nedtrappes i takt med, at jeg nærmede mig udbetalingstidspunktet. [Note: Jeg har brugt lang tid på at forstå, om det var min eller Danicas investeringsrisiko, der skulle nedtrappes i garantiperioden. Jeg er nået frem til, at det min investeringsrisiko, som gradvist skal nedtrappes på papiret, mens det er Danicas risiko, som nedtrappes i praksis.]

Danica besvarede min henvendelse med en overordnet beskrivelse af garantien …, dvs. en beskrivelse af garantiens virkemåde (fremlagt i Bilag 6 og 7).

Set i bakspejlet ville det have klædt Danica at besvare mit konkrete spørgsmål med, at Danica havde ændret sin investeringsmåde i garantiordningen (formentlig) den 1. april 2020, som betød, at kunderne fik omlagt deres pensionsopsparing til 'DP Lange Obligationer', når garantien trådte i kraft, jf. AK96153, s.13. 1. afsnit.

Jeg var i 2021 ikke bekendt med Danicas praksisændring. Jeg tror stadig, at Danica vil investere i aktier i garantiordningen. Danica i 2006 solgte som bekendt Danica Balance som *'En god investering i pension uden at du behøver at gøre noget'*, Bilag B, Forsiden, hvor Danica ville pleje ens pensionsopsparing, så kunden fik det bedste afkast i forhold til investeringsrisikoen – og i øvrigt sprede kundens risikoen – uden, at kunden selv skal gøre noget, jf. Bilag B, s.4.

Få hverdage efter – den 12. september 2022 – modtog jeg et brev fra Danica med varsling om ændring af mine investeringsbetingelser (Bilag G), så Danica – iflg. Danicas fortolkningsbidrag i følgebrevet – kunne investere min pensionsordning forsigtigt, samt slå min garanti automatisk til, som allerede gjort for flere år siden.

Min oplevelse er, at Bilag G var en legitimering af, hvad Danica allerede har gjort.

Bilag G var den berømte dråbe, der fik bægeret til at flyde over
Jeg gjorde rettidig indsigelse mod de varslede ændringer i mit brev til Danica af den 10. oktober 2022 (Bilag 8), fordi jeg ikke mener, at Danica kan varsle ændringer til ugunst for mig – i uoverens-

stemmelse med den rådgivning jeg fik ved tegningen af ordningen i 2006 og i uoverensstemmelse med mine investeringsbetingelser af 2006 – med tilbagevirkende kraft på en ordning med tab af erhvervsevne, hvor jeg er (nu dokumenteret) stavnsbundet til både selskab og produkt; hvor jeg ikke kunne få et varsel om aktivering af min garanti eller senere i 2021 heller ikke kunne få helt almindelige, men nødvendige informationer til selv at træffe et informeret valg om min garanti eller få klare svar på konsekvensen af at opsige min garanti (den livsvarige pension som ville bortfalde uden at jeg kunne få at vide, hvor meget denne udgjorde i kroner og øre), formentlig fordi jeg er TAE-kunde.

I min klage har jeg tydeligvis ikke evnet at forklare tilstrækkeligt klart, at jeg – ved tegningen i 2006 – blev rådgivet om både produkt (som blev investeret i aktier) og garanti (som var et sikkerhedsnet under aktivinvesteringerne i garantiperioden), og det var under disse forudsætninger, at jeg accepterede begge dele, *fordi der var udsigt til et betydeligt merafkast af aktieinvesteringerne i garantiperioden.*

Derefter blev min garanti slået til uden varsel og min pensionsopsparing investeret på en måde, som ikke var i overensstemmelse med rådgivningen ved tegningen eller i henhold til min investeringsbetingelser af 2006.

Jeg har ikke kunnet forholde mig til investeringsbetingelserne af 2012, da jeg først ser betingelserne længe efter, at min garanti blev aktiveret. Derfor ender jeg med den fulde omlægning til primært lange obligationer.

Det er først den 12. september 2022 (Bilag G), at jeg præsenteres for Danicas fortolkningsbidrag om, at min pensionsopsparing kan investeres forsigtigt, som gjort. Jeg bliver oplyst på bagkant.

Før jeg modtog Bilag G, havde jeg modtaget Bilag K og havde allerede diskuteret både garanti og Danicas investeringsmåde i garantiperioden med Danica i flere omgange i 2021 og 2022, bl.a. da jeg søgte telefonisk rådgivning i forlængelse af Bilag K.

Essensen af min dialog med Danica i 2021 – og frem – er, at Danica på den ene side ikke ville rådgive mig om min garanti (hverken i 2021 eller senere) og overlod beslutningen om min garanti til mig, mens Danica på den anden side ikke kunne oplyse mig om konsekvensen af opsige garantien eller oplyse mig om, hvor meget jeg kunne forvente at få i pension med min ordning med min garanti, så jeg kunne træffe et informeret valg om min garanti. [Note: 'At træffe et informeret valg om garantien' går i al sin enkel ud på at forstå konsekvensen af både at opsige eller beholde garantien samt at kunne vurdere garantien med udgangspunkt i mine egne tal og min egen situation ved at sammenligne en pensionsprognose for min pensionsordning med garanti med en pensionsprognose for min pensionsordning, hvis jeg opsagde garantien.] Jeg kunne ikke få oplyst min pensionsprognose med garanti, fordi jeg er TAE-kunde.

Jeg har til stedse fået forklaret af Danicas rådgivere, at min 'TAE-status' betyder, at jeg 'falder udenfor' Danicas 'systemer', hvor orienteringsskrivelser, aktiveringen af garanti og omlægning af pensionsopsparingen ellers er automatiseret. Det er også alment kendt blandt Danicas ansatte, at TAE-kunderne ikke kan få en pensionsprognose (som jeg i øvrigt har læst mig til af Afkastrådets hjemmeside, at kunderne har krav på at få én gang årligt).

Da jeg i januar 2021 og i april 2021 ikke kunne få

- en pensionsprognose for min pensionsordning med garanti, så jeg kunne sammenligne med pensionsprognosen uden garanti for at kunne træffe et informeret valg om min garanti
- klar besked om, hvordan en opsigelse af garantien ville påvirke dødsfaldsdækningen investeringstjekket til at fungere på Danicas hjemmeside, fordi - som jeg husker det – er TAE kunde.
- at vide, hvor meget jeg mistede i livsvarig pension ved at opsige garantien

anmodede jeg i stedet

- i januar 2021 Danica om at få et pensionsprodukt, hvilket blevet afvist, fordi jeg har præmiefritagelse.
  - Danicas klageansvarlige har bekræftet, at jeg ikke kan ændre produktet, fordi jeg har præmiefritagelse, jf. Bilag 8 Danicas brev af den 21. oktober, s.5, 1. afsnit.
  - Mine rådgivere hævder, at jeg er blevet afvist på et forkert grundlag. Jeg bliver afvist, fordi jeg har en garanti.
- i april 2021 Danica om at få min pensionsopsparing som et kontantindestående, hvilket blev afvist begrundet med Finanstilsynets regler.

Danica afviste min indsigelse mod de varslede ændringer i brev af den 10. oktober 2022 – på hvilket grundlag er uklart, jf. Bilag 8, Danicas brev af den 21. oktober 2022, s.2, 2. afsnit – og gjorde de nye betingelserne af 2022 gældende uden at redegøre for, hvad der skulle ske, hvis jeg ikke kunne acceptere de nye betingelser.

I den opklarende korrespondance opstod der tilstødende problemstillinger og andre forhold blev afdækket undervejs, som har ført til ovenstående klagepunkter; senest over Bilag K.

Hvad sker der egentligt med garantien fra 2006 til 2023
Jeg har udarbejdet en lille oversigt efter bedste evne, som måske kan bidrage til et overblik.

	2006	2020	2021	2022	2023
Om garantien	Det er muligt at tegne en garanti			Det er ikke længere muligt at tegne en garanti, jf. investeringsbetingelserne af 2022 som varsles ændret den 12. september 2022.	
Danicas anbefaling om garantien	Danica anbefaler som standard alle kunder en 10-årig garanti, jf. investeringsbetingelserne af 2006.	Den 1. maj 2020 anbefaler Danica ikke længere garantien som standard til nye kunder.	April 2021 har Danica ikke en anbefaling om at fravælge eller beholde garantien. Danica overlader beslutningen om min garanti til mig [Bilag K]	Den 1. september 2022 modtager jeg en klar anbefaling om at fravælge garantien på min fripolice	
Formålet med garantien	Formålet med garantien var at sikre en minimumsudbetal		Formålet med garantien er at sikre en minimumsudbetaling		

	ing på et samlet afkast på 0% i garantiperioden, hvis aktieinvesteringerne slog fejl		på et samlet afkast på 0% i garantiperioden		
Sådan investerer Danica i garanti-perioden	Danica investerer i aktier, så det er muligt at få et mærkbart afkast af aktieinvesteringerne i garantiperioden, jf. Bilag O.	Den 1. april 2020 foretager Danica en praksisændring i investerings-måden i garanti-perioden og omlægger til en investering i 100% "DP Lange Obligationer", når garantien aktiveres.		*Danica investerer, som det er hensigtsmæssigt for, at vi kan opfylde garantien* [om et samlet afkast på 0% i garantiperioden, min tilføjelse], jf. Bilag 8, Danicas brev af den 21. oktober 2022, s.4, 2. afsnit".	Danica realiserer tabet i de lange obligationer ved at omlægge en større andel af disse til korte obligationer med endnu lavere afkast.
Investerings-betingelser Ændres	Betingelserne af 2006, se ovenfor	1. april 2020 varsles ændringer til en særlig investerings-måde, hvor andelen af offensive investeringer er lavere efter aktivering af garanti, men muligvis ikke får kunder, hvor garantien er aktiveret. Denne kundegruppe kommer i klemme.		Fortolkningsbidraget til Bilag G Samt betingelserne af 2012, se ovenfor	

Mit første klagepunkt om mangelfuld rådgivning ved tegningen

1. *Der er givet mangelfuld eller misledende rådgivning ved ordningens oprettelse om garantien, Danicas investeringsmåde i garantiperioden og den faktiske virkning af, at garantien aktiveres i marts 2018.*

Denne information fik jeg ved tegningen i 2006

Advokaten har anbefalet mig at præcisere den information, jeg fik på tegningsmødet i 2006.

Som en del af firmaaftalen med Danica, fik jeg individuel rådgivning om valg af pensionsprodukt, fordi jeg var ... De øverste direktører fik flere individuelle rådgivningsmøder, hjemmebesøg mm.

- Jeg skulle vælge enten Danica Link eller Danica Balance, hvis jeg ville have min pensionsopsparing investeret i aktier. Jeg ville have min pensionsopsparing investeret i aktier.
- Jeg skulle vælge Danica Balance, hvis Danica skulle pleje mine investeringer og sikre mig det bedste afkast i forhold til risiko. Link, hvis jeg selv ville have indflydelse. Jeg valgte Balance, fordi jeg ikke har forstand på investering.
- Jeg skulle vælge mellem Høj, Middel eller Lav andel af aktier. Jeg valgte 'Høj andel af aktier'.
- Danica anbefalede mig at tegne garantien, som i 2006 blev solgt som en minimumsudbetaling, hvis aktieinvesteringerne slog fejl i den sidste del af opsparingsperioden. Jeg accepterede garantien under denne forudsætning.

- Jeg fik forklaret, at Danica Balance blev kaldt for 'Balance', fordi Danica ville balancere min risiko med mit afkast, så andelen af aktier gradvist ville blive mindre henimod det tidspunkt, hvor jeg skulle gå på pension.
- Min pensionsopsparing ville være investeret i en mindre andel af aktier under udbetalingen. Jeg blev derfor informeret om, at aktieandelen ikke blev 0.
- Jeg spurgte specifikt ind til Danicas investeringsmåde i garantiperioden, hvor jeg fik forklaret, at investeringssplittet ville være tilnærmelses vist ens før og efter aktivering af garantien. Herefter ville Danica gradvist nedjustere aktieandelen.
- Jeg var derfor klar over, at andelen af aktier ville blive mindre i garantiperioden, fordi mine investeringer i aktier gradvist blev omlagt til obligationer, men jeg forstod ikke, at Danica kunne omlægge 83 % af min pensionsopsparing samme dag, som garantien blev aktiveret.
- Jeg erindrer ikke, at vi talte om garantiens overordnede virkemåde, og jeg har ingen notater herom.
- Jeg forstod, at jeg ved et stort aktiefald kunne få den garanterede saldo i udbetalt i pension som sikkerhed fremfor, at jeg tabte hele min pensionsopsparing i den sidste del af opsparingsperioden. Garantien blev i 2006 solgt som et gode.

Det er korrekt, når Danica i brev af den 23. januar 2024 skriver, at jeg *'i forbindelse med et rådgivningsmøde med Bilag B desuden modtaget en god beskrivelse af garantiens virkemåde – herunder klar besked om, at aktieandelen kunne reduceres i garantiperioden'*, jf. s.6, men jeg har af rådgivningen ikke forstået, at dette – iflg. Danica – er det samme som at informere mig om, at aktieandelen kunne blive 0. Jeg – og mine direktører, som forhandlede firmapensionsaftalen – har ikke forstået, at Danica helt kunne undlade at investere i aktier i garantiperioden.

Danicas påstand er, at jeg har accepteret en garanti om en minimumsudbetaling – som er et samlet afkast på 0 % af min pensionsopsparing i 15 år – fordi jeg havde brug for sikkerhed for en minimumsudbetaling uanset, hvordan Danica investerede i garantiordningen.

Danicas påstand er helt sort.

For det første fordi alternativet til investering i aktier var en investering i obligationer, hvor Danica tilbød en fast garanteret rente i 2006. Hvorfor så acceptere en garanti, som svarede til at få 0 % i rente, hvis jeg var informeret om, at Danica kunne, måtte og ville investere 100 % i obligationer i garantiperioden uden udsigt til et betydeligt merafkast af aktieinvesteringerne?

For det andet valgte jeg investeringsmåden: Høj Andel af aktier, som var min motivation for at acceptere Danicas anbefaling af garantien som et sikkerhedsnet under aktieinvesteringerne. Hvis jeg generelt havde haft et behov for sikkerhed i 2006, havde jeg næppe valgt investeringsmåden 'Høj Aktieandel' eller i det hele taget valgt, at min pensionsopsparing skulle investeres i aktier.

Med al respekt er en garanti om et samlet afkast på 0 % i en garantiperiode på 10-15 år ikke en garanti uden udsigt til et betydeligt afkast på aktieinvesteringerne. Det er bondefangeri.

Danica afviser min forklaring rådgivning om investering i aktier på 35 % ved udløb
I mit første brev til Danica af den 10. oktober 2022, side 1, 2. afsnit (Bilag 8) har jeg forklaret Danica, at jeg i 2006 blev informeret om at min pensionsordning ville være investeret i aktier i garantiperioden som ved udbetalingstidspunktet ville være reduceret til ca. 35 % samt at investeringssplittet ville være tilnærmelsesvist ens før og efter garantien trådte i kraft, jf. ibid. s.3, nederst.

Den klageansvarlige afviste min forklaring:

> '*Du skriver, at du har fået at vide, at 'Danica ville balancere min risiko i forhold til mit afkast ved at reducere andelen af aktier over tid, så andelen ville være reduceret til ca. 35 %, når jeg skulle på pension'. Aftrapningen til 35 % procent offensive papirer ved udløb gjaldt kun for ordninger uden garanti. På ordninger, hvor garantien var tilkoblet, har vi altid oplyst, at aktivfordelingen ikke kunne oplyses på forhånd og henvist til at se den aktuelle fordeling i netpension. Når garantien er tilkoblet, investerer vi nemlig, som det er mest hensigtsmæssigt for, at vi kan opfylde garantien'.* (Bilag 8, Danicas brev af den 21. oktober 2022, s.4, 2. afsnit).

Den klageansvarlige henviste mig til Danica Netpension, hvis jeg kunne få mere information om min investeringsmåde 'Middel Risiko med garanti', jf. ibid. s.4, 3. afsnit.

Jeg tjekkede desværre først min investeringsmåde i Danica Netpension langt senere. Desværre, fordi den viser, at de 35 % ikke er grebet helt ud af den blå luft.

Jeg har i min klage fremlagt Bilag F, der er et downloadet skærmbillede af min nuværende investeringsmåde i min Danica Netpension:

> *'Med Middel risikoforløb investerer vi maksimalt 90 % af din opsparing i DP Offensiv, indtil der er 27 år til dit valgte investeringsudløb. Derefter sætter vi gradvist andelen af DP Offensiv ned. Når din udbetalinger begynder, er maksimalt 35 % af din opsparing investeret i DP Offensiv og resten af investeret i en eller flere af de øvrige Balancefonde. I perioden, hvor din opsparing bliver udbetalt, bliver andelen af DP Offensiv gradvist sat ned til maksimalt 10 procent'.* Sidst rettet den 9. april 2018, jf. Bilag F.

Ankenævnet for Forsikring bedes af Bilag F bemærke, at

- Investeringsmåden er gældende for 'Middel risiko **med garanti**'.
- Investeringsmåden har været gældende siden den **9. april 2018**
- Jeg har downloadet skærmbilledet af min investeringsmåde den **25. marts 2023.**

Bilag F understøtter min forklaring af, at jeg på tegningsmødet i 2006 blev informeret om, at [ca.] 35 % af min pensionsopsparing i garantiperioden ville være investeret i aktier på pensionstidspunktet. [Note: Jeg har bemærket, at der står *max* 35 % i den skriftlige beskrivelse af min investeringsmåde, men det dokumenterer, at jeg er blevet informeret om, at Danica ville investere i aktier i garantiperioden samt at de 35 % ikke er grebet ud af den blå luft.] Det var altså ikke kun gældende for ordninger uden garanti, som den klageansvarlige påstår i den opklarende korrespondance. Det dokumenterer, at jeg har haft en forventning om, at min pensionsopsparing ville være investeret i aktier.

I 2005 omlagde Danica gradvist aktieandelen til obligationer og omlagde kun fuldt ud til obligationer efter et aktiefald

Jeg har i min klage fremlagt Danicas anmeldelse af 2005 til Finanstilsynet, som beskriver, hvordan Danica investerer i garantiperioden. Jeg har modtaget anmeldelsen fra Finanstilsynet den 7. december 2023.

Danicas anmeldelse til Finanstilsynet af 2005 findes ikke i det offentligt tilgængelige arkiv på Finanstilsynets hjemmeside og kan kun rekvireres hos Finanstilsynet. Man skal med andre ord vide, at der findes et sådant. Det gør mine rådgivere.

Jeg fremlægger hele anmeldelsen i Bilag O: 'Teknisk Grundlag af 6. maj 2006 for Danica Pension I., hvor jeg har understreget de relevante passager med gult, idet grundlaget er omfattende.

Da Danica finder, at *'der ikke står meget om garantien'* i anmeldelsen, jf. Danicas brev af 23. januar 2024, s.2, nederst, skal jeg igen citere den del af grundlaget, som beskriver Danicas investeringsmåde i garantiperioden i 2005:

> *'Hvis der er tilknyttet garanti til ordningen, investeres efter en hedgingstrategi, der hver måned fastsætter en ny aktieandel, der dog ikke kan være højere end investeringsmåden Middel aktieandel. Strategien er en aktiebufferstrategi. Det vil sige, at den opsparede saldo efter aktiefald af en vis størrelse med høj sandsynlighed kan nå op på den garanterede saldo inden udløb ved en omlægning til obligationer'*, jf. Bilag O: Teknisk Grundlag af 6. maj 2005 for Danica Pension I', s.2, under 'Indledning – Produkter i Danica Pension 1

Det bedes bemærket, at
1) det kun er andelen af aktier, som justeres gradvist i garantiperioden
2) aktierne først omlægges fuldt ud til obligationer efter et aktiefald.

Efter denne beskrivelse fortsætter investeringsmåden i de øvrige fonde uændret efter garantien er slået til, sådan som det også fremgår af investeringsbetingelserne af 2006 (Bilag D), hvor det alene er aktieandelen, der justeres.

Jeg ved ikke, om Danicas anmeldelse til Finanstilsynet giver mig juridiske rettigheder, men det styrker min forklaring af, at rådgiveren informerede mig om,
- at Danica ville investere min pensionsordning i aktier i garantiperioden
- at investeringssplittet var tilnærmelsesvist ens i perioden før og efter aktivering af garantien (fordi Danica i 2005 alene justerede aktieandel efter aktivering af garantien)
- at aktieandelen kun gradvist reduceret
- at en større andel af aktier først og kun blev omlagt efter et aktiefald.

I praksis har aktivering af garantien uden varsel i 2018 medført, at
- min aktieandel er fuldt ud omlagt indenfor 2 år
- en større andel af mine aktier blev omlagt samme dag som garantien aktiveres
- investeringssplittet ikke er tilnærmelsesvist, idet Danica omlægger alle obligationer (som før aktiveringen er spredt på forskellige typer af obligationer) til en fuldstændig investering i 'DP Lange obligationer' samme dag, som garantien aktiveres.

jf. oversigten over aktivfordelingen i mit femte klagepunkt om min klage over Danicas administration af mine investeringsbetingelser side 28.

Mine chefer fik også præsenteret garantien som et værn mod tab på aktieinvesteringerne
Min forklaring understøttes af de direktører [Note: Direktører fik flere individuelle rådgivningsmøder end jeg], som i 2006 forhandlede …-firmaaftalen med Danica i 2006. [Note: Min forklaring understøttes også af …, pensionschef hos Danica og opfinder af produktet Danica Balance og som forhandlede …-firmaaftalen i 2006 med de omtalte topdirektører, fordi … uforvarende sagde: 'Hvis
… sagde, at der ville være aktier i hele garantiperioden, så han har sagt det'. Det var før, at … fik at vide, at jeg havde klaget til Danica.]

Ankenævnet *for* Forsikring

23. 100990

Vi er enige om,
- at Danica Balance blev solgt som et investeringsprodukt i aktier,
- garantien dengang blev solgt som et værn mod tab på aktieinvesteringerne
- At ingen af os vidste, at Danica kunne, måtte eller ville omlægge til 100 % obligationer i starten af garantiperioden
- at vi ikke blev rådgivet om, at Danica i garantiperioden ville investere efter at opfylde garantien om en minimumsudbetaling svarende til et samlet afkast på 0 % i garantiperioden.

…, tidligere [direktør], erklæring er som følger:
'Jeg erklærer, at jeg i 2006 fik præsenteret Danica Balance som det bedste pensionsprodukt i markedet, hvor der var en mulighed for at få en upside gennem aktieinvesteringer og en garanti for indskudt kapital i garantiperioden ved 'løbende' at justere forholdet mellem investering i aktier og obligationer i forhold til markedet etc. og vel og mærke uden at 'røre en finger'/være ekspert i aktier/investering.'

Den underskrevne erklæring er fremlagt i Bilag P. Erklæringen bekræfter min forklaring af rådgivningen i 2006, som ikke er i overensstemmelse med den faktiske administration af min pensionsordning efter garantiens aktivering.

Jeg mener, at rådgivningen i 2006 har været utilstrækkelig – og i forhold til det faktiske forløb – direkte vildledende, så jeg alene på denne baggrund kan træde tilbage fra aftalegrundlaget om garantien i 2006.

Mit andet klagepunkt om manglende rådgivning ved varig tildeling af TAE

2. *Danicas manglende rådgivning og service efter min situation gennemgribende ændres, når jeg tildeles erstatning for varigt tab af erhvervsevne i 2013, fordi mit valg om at have en mulighed for at forlade arbejdsmarkedet som 60-årig ikke længere er relevant. Det er brud med god forsikringsskik, når Danica ikke i 2013 rådgiver mig om, at datoen for investeringsudløbet burde ændres fra 1. marts 2018 til 1. marts 2023.*

Jeg har skærpet den sproglige formulering qua Danicas svar.

Jeg er enig, når Danica anfører, at det ville være ansvarspådragende at ændre datoen for investeringsudløbet uden en udtrykkelig aftale med klageren herom, jf. Danicas svar af 23. januar d.å., s.1, 4. afsnit, men finder det vildledende, fordi min klage bliver til gjort til 'en leg om ord'.

Jeg klager over, at Danica – som den professionelle part med fuld indsigt i produktet – ikke *rådgav* mig om, at mit valg ved tegningen i 2006 om at have mulighed for at kunne gå på pension, før det aftalte pensionstidspunkt, ikke længere var relevant efter tildelingen af varigt tab af erhvervsevne i 2013. Derfor burde Danica som den professionelle part i 2013 have *rådgivet* mig om, at investeringsudløbet (som per definition er den dato, hvor jeg har en mulighed for at forlade arbejdsmarkedet før tid) burde være blevet ændret fra alder 60 år til alder 65 år, så min garanti først skulle være trådt i kraft den 1. marts 2023.

Jeg finder, at det ville have været bedre i overensstemmelse med god forsikringsskik, hvis Danica havde foretaget en ny behovsanalyse og rådgivet mig om en ændring af datoen for investeringsudløbet i 2013, fordi min livssituation gennemgribende ændres og mine behov ændres, hvor det

efter tildeling af varigt tab af erhvervsevne i 2013 – *ikke nogensinde* er relevant for mig at gå tidligere på pension den 1. marts 2028 (ved alder 60 år), som ellers valgt ved tegningen i 2006.

Mit synspunkt understøttes af

- det faktum, at mit investeringsudløb ville være defineret til alder 65 år (1. marts 2033) og ikke til alder 60 år (1. marts 2028) ved tegningen af ordningen i 2006, hvis jeg allerede i 2006 havde mistet min erhvervsevne.
- det faktum, at min dækning for tab af erhvervsevne bortfalder iflg. Danicas rådgivere, hvis jeg vælger at benytte min 60-års rettighed til at gå pension, hvorfor det ikke længere er relevant.
- …, pensionschef Danica, som uforvarende under telefonmødet den 24. januar 2024 under gennemgangen af min pensionsprognose (Bilag M) sagde, at '*investeringsudløbet den 1. marts 2028 er ikke relevant for dig, fordi du modtager dækning for tab af erhvervsevne*'.

Danicas anden kommentar til dette klagepunkt er under 'Anbringender':

> '*Der er ingen sammenhæng mellem på den ene side den indgåede aftale om investeringen af pensionsopsparingen, og på den anden side den omstændighed, at klageren i 2013 mistede sin erhvervsevne*', jf. Danicas brev af den 23. januar 2024, side 5, næstsidste afsnit.

For pensionsrådgivere er der en klar sammenhæng, som jeg gerne vil være behjælpelig med at forklare.

Sammenhængen mellem aftalen om investeringen af pensionsordningen og den mistede erhvervsevne hænger sammen via begrebet investeringsudløb. Investeringsudløbet er defineret som en rettighed til at få pensionen udbetalt før pensionstidspunktet.

Danica har i deres svar refereret til investeringsbetingelserne:

> *'Investeringsudløbet har betydning for, hvornår garantiperioden starter og sammensætning af aktier og obligationer på din pension'*, ibid., s.3, 6. afsnit.

⇨ Danica er klar over, at investeringsudløbet har betydning for investeringen af min pensionsopsparing.

Investeringsudløb, der er aftalt til at være tidligere end pensionstidspunktet, er ikke længere relevant, hvis erhvervsevnen mistes. Fordi: Hvis erhvervsevnen mistes, er det ikke længere relevant at gå på pension før pensionstidspunktet, fordi udbetalingen af dækningen for tab af erhvervsevne ophører.

⇨ Derfor bør investeringsudløbet i den 1. marts 2013 sættes lig med datoen for pensionstidspunktet i den 1. marts 2033, så min garanti først skulle være trådt i kraft den 1. marts 2023.

Hvis jeg ikke evner at forklare sammenhængen tilstrækkeligt klart, vil jeg anbefale Danicas jurister at konsultere deres erfarne pensionsfolk.

Mit tredje klagepunkt om manglende varsel om garantien

3. *Manglende varsel om aktivering af garantien i marts 2018 og information om den påtænkte omlægning.*

Jeg er ked af, at jeg ikke fik et varsel om aktiveringen af min garanti, så jeg kunne have fravalgt garantien, når jeg ikke løbende havde modtaget anden information, som kunne have husket mig på datoen for garantiens ikrafttrædelse og når datoen heller ikke fremgik af min Danica Netpension (Bilag E) … og fordi jeg ikke inden havde modtaget nogen form for information om konsekvensen af at aktivere garantien i 2018.

Jeg vil gerne indledningsvist erindre Ankenævnet for Forsikring om, at aktuaren hævder, at det er brud med god forsikringsskik at aktivere garantien, når konsekvensen af aktiveringen er, at så stor en andel af pensionsopsparingen (83 %) omlægges uden rådgivning om risici, fordi omlægningstidspunktet er behæftet med finansiel risiko, som kunden ikke kan vurdere. Som jeg forstår det, er det ikke forsvarligt at aktivere garantien uden rådgivning qua den måde Danica investerer på i garantiperioden. Advokaten har rådet mig til at holde fast i det manglende varsel og tilføje et nyt klagepunkt, fordi jeg ikke behandles på lige fod med andre kunder (hvor forskelsbehandlingen ikke kun vedrører det manglende varsel).

Danica anfører i deres svar af 23. januar 2024 følgende:

a. *'(…) der ikke kan stilles et krav om særlig rådgivning i forbindelse med aktivering af garantien'*, jf. Danicas svar s.1, sidste afsnit.
b. *'i de øvrige sager modtog klagerne ingen særskilt information på det tidspunkt, hvor garantien blev slået til'*, jf. ibid., s.6, 3. afsnit.
c. At jeg har været i dialog med selskabet i marts 2018, og jeg derigennem har været fuldt bevidst og orienteret om garantien og *'I nærværende sag er det nærmest umuligt at forestille sig, at klager under telefonsamtalen i marts 2018 (formentlig 19. marts) om pensionsopsparingen, specifikt om afkastet, ikke skulle være gjort opmærksom på, at garantien netop var slået til den 1. marts 2018',* Anbringender, jf. ibid. s.6, 3. afsnit.
d. At jeg havde en telefonsamtale i januar 2021 med [rådgiver2], der ifølge Danica primært handlede om garantien, hvilket Danica udleder af en mail af d. 21. januar 2021, fremlagt som Bilag 4. jf. ibid., s.4, 2.- sidste afsnit.

Ad. a) Jeg ønsker ikke *særlig* rådgivning. Jeg ønsker blot samme rådgivning, som alle andre kunder har fået i deres varslingsbrev om garantien.

Ad. b) Jeg er enig med Danica i, at ingen af klagerne i de øvrige klagesager modtog særskilt information *på det tidspunkt, hvor garantien blev slået til,* idet det af klagesagerne AK96153, AK97047, AK97267, AK97577 samt AK99158 fremgår, at **alle fik et varsel en eller to måneder før,** garantien blev aktiveret. Jeg citerer fra de øvrige ankesager:

AK96153

'*Vi har løbende informeret dig om, at din garanti ville træde i kraft den 1. april 2020 – informationen har været tilgængelig både på netpension og de dækningsoversigter, vi har sendt til dig', jf. 96153, s.9, 2. afsnit.*

'*Danica Pension har ikke lagt skjul på, hvordan garantien virker* (*du har valgt at investere din pension i Danica Balance middel risikoforløb, og din pension er i dag, som følge af den aftalte, tilknyttede garanti, investeret i 100 % lange obligationer*, jf. AK96153, s.8, nederst, min tilføjelse) *og du er desuden rådgivet 2 måneder før om garantiens betydning for investeringssammensætningen. Det gav dig rimelig tid til at gøre dine overvejelser, og jeg mener ikke, at der er grundlag for at bebrejde Danica Pension, at vi ikke kontaktede dig yderligere, inden garantien trådte i kraft*', jf. 96153, s9, 6. afsnit.

AK97047
'*Da jeg tilbage i 2019 aftalte garantiordningen med Danica…*', jf. AK 97047, s.2 linje 23. Garantien er slået til den 1. juli 2019.

AK97267
'*Garantien er slået til i henhold til aftalen den 1. oktober 2019. Vi har sendt et brev til dig i e-Boks den 1. august 2019, netop for at oplyse om konsekvenserne ved at fortsætte ordningen med garanti*', jf. AK 97267, s.11, 1. afsnit.

AK97577
Kunden i AK97577 klager over, at han ikke er blevet rådgivet om, at hans pensionsopsparing blev omlagt fra en investering i offensiv, mix og defensive fonde til 100 % at være investeret i 'DP Lange obligationer', samme dag som garantien blev aktiveret.

Danicas svar er:
'Aftalen var, at garantien skulle tilkobles den 1. maj 2020, og vi har løbende informeret dig om garantiens mulige konsekvenser for investeringen.

I vores brev fra april 2020, refererede vi til de gældende investeringsbetingelser, hvor der i afsnittet 'Sådan investerer vi i garantiperioden' står: 'Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men investeringsmåden angiver nu kun, hvor meget af din opsparing der maksimalt kan investeres i offensive investeringsfonde. (…) Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af offensive investeringsfonde end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Vi justerer andelen af offensive investeringsfonde efter bevægelserne på de finansielle markeder.

Jeg (Danicas klageansvarlige) *anser det dermed for beskrevet tilstrækkelig klart i aftalegrundlaget, at der kunne ske en om lægning af investeringerne* (til 100 % investering i DP Lange obligationer, min tilføjelse), *så snart garantien trådte i kraft, idet formålet herfra primært skulle være at sikre dig en garanteret minimumsudbetaling ved pensionering'*, jf. AK97577 side 11, 2.-5 sidste afsnit.

AK99158
Klageren i AK99158 har fået et varsel den 1. november 2021, og klagerens garanti er slået til den 1. januar 2022:

'(…) samtlige tilbuds- og aftaledokumenter, der alle bekræfter, at garantiperioder starter 1. januar 2022… klageren har ikke reageret på brevet af 1. november 2021, hvor budskabet alene var at orientere klageren om, at han skulle forholde sig til garantien, der ville starte op 1. januar 2022', jf. AK99158, s.2, 2. sidste afsnit.

Min fripolice ordning med aftale nr. …5128,
På denne ordning fik jeg et varsel om, at garantien ville blive aktiveret seks måneder senere med en klar anbefaling om at fravælge garantien, jf. Danicas Bilag 5. – Dette varsel gav mig mulighed for at fravælge garantien, som jeg fravalgte i november 2022.

Ad. c) Samtalen den 19. marts 2018 handlede **kun** (og ikke primært) om afkast og depotværdi, hvor Danica heraf udleder, at jeg er blevet orienteret min garanti og fremlægger Bilag 3.

Som svar herpå fremlægger jeg Danicas brev af den 19. marts 2018 efter samtalen fandt sted, hvor der heller ikke er nævnt, at garantien er aktiveret 1. marts 2018. Brevet fremlægges som Bilag Q.

Jeg betragter selskabets påstand som udokumenteret, da et senere hentet skærmudskrift med angivelse af investeringerne pr. ultimo marts 2018 viser, at der endnu ikke er foretaget omlægning af nogen del af pensionsopsparingen, hvorfor medarbejderen i marts 2018 administrativt ikke har kunnet se, at garantien var aktiveret. Udskriften fremlægges som Bilag R. [Note: Udskriftens højre kolonne viser fordelingen af aktiverne på den 31. marts 2018, mens venstre kolonne er overskrevet med de dagsaktuelle forhold på udtræksdatoen. Danicas fortolkningsbidrag i venstre kolonne er ikke det samme fortolkningsbidrag som var gældende per 31. marts 2018.]

Det er min påstand, at rådgiveren [rådgiver1] ikke var klar over, at *'1. marts 2018 blev garantien som aftalt sat i kraft'*, jf. Danicas svar s.4, 7. afsnit.

Danicas postulat om det modsatte kan tilbagevises ved hjælp af data fra min Danica Netpension samt Bilag E og F, oplysninger fra Danica allerede fremlagt i Bilag E og F, fordi det dokumenteres, at min garanti i *praksis* først aktiveres i april 2018.

Garantien var ikke aktiveret den 1. marts 2018, som Danica hævder.

Dette dokumenteres af aktivfordelingerne for månederne februar, marts og april 2018 i min Danica Netpension, som ses i tabellen over aktivfordelingen i afsnittet 'Mit femte klagepunkt' over Danicas administration af mine investeringsbetingelser.

Her fremlægges skærmbillede hentet den 23. juni 2023 af aktivfordelingen ultimo marts 2018 i Bilag R, som følger investeringsmåden i februar 2018.

At garantien i praksis ikke blev aktiveret før april 2018, understøttes yderligere af Bilag F, hvoraf det ses, at min investeringsmåde er opdateret fra 'Mix Middel Risiko' til 'Middel Risiko med garanti' den 9. april 2018.

Rådgiveren har af min Danica Netpension den 19. marts ikke kunnet se, at min garanti var aktiveret, for det var den ikke.

At rådgiveren slet ikke var informeret om, at min garanti juridisk var aftalt til at træde i kraft den 1. marts 2018, understøttes af:

- at den aftalte dato for aktivering af min garanti, ikke var til at finde i min Danica Netpension, jf. Bilag [E] hvor af det heller ikke kunne ses, at jeg havde valgt en garanti.
- at det eneste sted datoen for garantien kunne ses, var af det oprindelige aftalegrundlag fra 2006, som ikke er en del af Danica Netpension.

⇨ Der er der flere forhold, som taler for, at [rådgiver1] ikke har været klar over, at min garanti var aftalt til at træde i kraft den 1. marts 2018.

- ⇨ Det er sandsynligt, at jeg *ikke* under samtalen den 19. marts 2018 blev orienteret under samtalen, at garantien var aktiveret. Eller med Danicas retorik: Det er med de fremlagte dokumenter *nærmest umuligt at forestille sig, at jeg under telefonsamtalen i marts 2018 skulle være blevet gjort opmærksom på, at garantien var slået til 1. marts 2018.*

Ad. d). Jeg har allerede redegjort af mit sagsforløb i afsnittet 'Min fortælling om forløbet minder ikke meget om Danicas', at dette er en klar overfortolkning fra Danicas side, fordi jeg kontaktede Danica i januar 2021 for at få oplysninger om afkast af min pensionsopsparing for årene 2018-2020. Det var en opfølgning på samtalen af den 19. marts 2018.

Det er under denne samtale, at [rådgiver2] oplyste mig om, at min pensionsopsparing var investeret ca. 80 % i lange obligationer hhv. 20 % i korte som konsekvens af garantien. Herefter handlede samtalen om garantien. Jeg kunne ikke få de nødvendige oplysninger til at træffe et informeret valg om garantien og investeringstjekket kom aldrig administrativt til at fungere. Jeg husker det som værende fordi, at jeg fik dækning for tab af erhvervsevne. Samtalen er dog ikke vigtig, fordi den overhales indenom af Danicas brev af april 2021, Bilag K.

Mit fjerde klagepunkt om forskelsbehandling grundet min TAE-status

4. *Jeg bliver ikke behandlet på lige fod med andre kunder, fordi jeg er stavnsbundet til både pensionsprodukt og selskab, ikke får et varsel om aktiveringen af min garanti eller kan få samme informationer eller rådgivning som andre kunder, formentlig fordi jeg modtager dækning for tab af erhvervsevne.*

Om det manglende varsel om aktivering af garantien, har advokaten rådgivet mig om, at det er muligt, at jeg ikke juridisk har krav på at få et varsel om aktiveringen af min garanti, selv om aktuaren hævder, at det er et brud på god forsikringsskik qua den efterfølgende omlægning af pensionsopsparingen. Advokaten har rådgivet mig om, at jeg har krav på at blive behandlet på lige fod med andre kunder, som iflg. advokaten er et juridisk begreb.

Pointen er her, at hvis det ikke havde været for advokaten, havde jeg ikke fået det fremført som et selvstændigt klagepunkt i min ankesag, og så havde Ankenævnet for Forsikring – iflg. advokaten – ikke taget det med i vurderingen af min sag.

Jeg har allerede i den opklarende korrespondance med Danica fremført, at jeg finder det diskriminerende, at jeg ikke kan få samme information om min pensionsordning som kunder uden dækning for tab af erhvervsevne, jf. Bilag 8, mit brev til Danica af den 10. marts, især under punkt 10, uden – at det af den grund – har givet anledning til lydhørhed eller selvransagelse hos Danica.

Jeg har skrevet til den klageansvarlige, at jeg ikke har kunnet få en prognose for min ordning med garanti som årsag til, at jeg ikke kunne træffe et informeret valg om min garanti, så jeg også beder den klageansvarlige om at få prognosen med garanti.

Endelig forbarmer den klageansvarlige sig over mig og sender mig prognosen uden garanti (Bilag L), men tilføjer: '*så har du mulighed for at sammenligne tallene med den pensionsordning du har i dag',* jf. Bilag 8, Danicas brev af den 8. maj 2023, s.1, 3. afsnit.

Her opfordrer Danica mig altså til at træffe et informeret valg om min garanti ved at sammenligne den fremsendte prognoserne uden garanti med prognosen med garanti, som jeg ikke har, og som jeg har bedt om at få oplyst siden november 2022, jf. mit brev af 10. november 2022, s.2, 7. afsnit.

Jeg får først en prognose den 8. december 2023 efter en samtale med … i november 2023.

Faktuelt bliver jeg endda forskelsbehandlet på mine to Danica Balancer ordninger med garanti, hvor den ene er en fripolice, hvor jeg godt kan få et varsel og en klar anbefaling om min garanti, mens jeg på min TAE-ordning hverken kan få et varsel, en anbefaling om min garanti eller en pensionsprognose.

Opsummeret:
- Information om min pensionsordning har ikke været tilgængeligt i 'Pensionsinfo' før ultimo 2023.
- Jeg har ikke løbende modtaget dækningsoversigter eller pensionsoversigter, hverken i E-boks eller i min Danica Netpension, siden jeg fik tildelt varigt tab af erhvervsevne i 2013
- Jeg fik et ikke varsel om aktivering af min garanti på min TAE-ordning, men fik et varsel og en anbefaling om at fravælge garantien på min Balance-fripolice
- Jeg kan ikke få bekræftet, at en opsigelse af garantien medfører, at min livsvarige pension bortfalder
- Jeg kan ikke få en prognose for min ordning med garanti i 2021, fordi jeg er TAE-kunde.
- Min TAE-status forhindrer mig i at træffe et informeret valg om min garanti
- Jeg kan ikke få min pensionsopsparing som et kontantindestående
- Jeg kan ikke få et andet pensionsprodukt, fordi jeg har præmiefritagelse
- Jeg kan ikke skifte pensionsselskab, fordi jeg har dækning for TAE
- Jeg bliver rådgivet af medarbejderne i Danicas callcenter som ikke har kompetencen til at rådgive en kunde med TAE og Balance garanti.

Mit femte klagepunkt om administrationen af mine investeringsbetingelser

5. *Danicas administration af mine investeringsbetingelser, idet der i investeringsbetingelserne af 2012 (som Danica finder gældende for min aftale) ikke er hjemmel til at omlægge 83 % af min pensionsopsparing den dag garantien aktiveres eller omlægge fra en type af obligationer til en anden, dvs. fra 'DP Mix' og 'DP Defensiv' til 'DP Lange Obligationer'.*

Jeg har fået hjælp til at skrive dette afsnit, da jeg simpelt ikke har tilstrækkelig forstand på økonomi og pension til selv at kunne skrive det.

Jeg klager over den omlægning af pensionsopsparingen, selskabet har foretaget i medfør, at garantien er aktiveret d. 1. marts 2018, dvs. en fuldstændig omlægning til obligationer. [Note: Omlægningen af Mix og Defensive fonde sker i praksis i april 2018.]

Faktuelt sker der følgende ved aktivering af garantien i 2018:
- 83 % af min pensionsopsparing omlægges samme dag, garantien træder i kraft.
- DP Mix og DP Defensive fonde omlægges samme dag fuldt ud til DP Lange obligationer, dvs. der omlægges fra en type af obligationer til en anden type af obligationer
- Offensive fonde omlægges fuldt ud indenfor 2 år til lange obligationer.

Fra 2020 og især efter tabet på de lange obligationer i 2022 omlægges til i alt 70 % til korte obligationer, hvilket umuliggør, ar den opsparede saldo i fremtiden vil blive større end den garanterede saldo, jf. nedenstående opstilling:

	Fonde			Obligationer			
Dato	Offensiv	Mix	Defensiv	Lange	Korte	Opsparet saldo[22]	Garanteret Saldo
28-02-2018	599.458	540.611	379.249			1.519.318	1.527.353
31-03-2018	557.801	514.085	423.147			1.495.633	
30-04-2018	257.639			1.249.368		1.507.007	
30-06-2018	241.632			1.299.259		1.541.491	
31-12-2018	202.328			1.372.773		1.575.101	1.603.907
31-12-2019	150.652			1.643.910		1.794.562	1.699.207
31-12-2020				1.692.332	201.886	1.894.218	1.795.289
31-12-2021				1.407.360	466.423	1.873.783	1.892.908
31-12-2022				648.526	1.034.867	1.683.393	1.989.709
31-12-2023				589.818	1.275.116	1.864.938	2.087.017

Der indbetales årligt ca. kr. 90.000 i præmie på ordningen. Forskellen mellem den garanterede og den opsparede saldo udtrykker det samlede negative afkast, hvor et positivt afkast ved investering i andre aktiver ikke er indregnet.

Efter investeringsreglerne af 2012, som Danica finder gældende for min aftale, skal:

> '*Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men angiver nu kun den maksimale aktieandel, din opsparing kan investeres i'.*

Danica har ikke hjemmel til – efter 2012-betingelsen eller informationsmaterialet om produktet i Bilag B, side 11 – omlægning af 'DP Mix' og 'DP Defensiv' ved aktiveringen af garantien som gjort ud, fordi *DP Mix og DP Defensiv skal forblive uændrede efter aktivering af garantien.*

Efter denne bestemmelse kan selskabet kun ændre investeringsmåde – især hvis der fremover alene investeres i samme typer – hvis selskabet har belæg for, at det nødvendigt for at opfylde garantien.

Danica har ikke hjemmel til at omlægge en type af obligationer til en anden type af obligationer efter garantien er trådt i kraft, da det alene er andelen af aktier, der kan ændres i garantiperioden.

Ud fra bestemmelsen: *'Vi justerer andelen af aktier m.v. efter bevægelser på de finansielle markeder'* har Danica ikke belæg for at reducere andelen af aktier i et tempo, der ikke kan begrundes med udviklingen i aktiekurserne.

Mine rådgivere finder ikke, at der er belæg for, at pensionsopsparingen kan omlægges 83 % til DP Lange Obligationer samme dag, som garantien aktiveres.

Danica anfører i AK97.577, jf. s.11, 3.-4. sidste afsnit

'I vores brev fra april 2020, refererede vi til de gældende investeringsbetingelser, hvor der i afsnittet 'Sådan investerer vi i garantiperioden' står: 'Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men investeringsmåden angiver nu kun, hvor meget af din opsparing der maksimalt kan investeres i offensive investeringsfonde. (…) Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af offensive investeringsfonde end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Vi justerer andelen af offensive investeringsfonde efter bevægelserne på de finansielle markeder.''

'Jeg anser det dermed for beskrevet tilstrækkelig klart i aftalegrundlaget, at der kunne ske en omlægning af investeringerne, så snart garantien trådte i kraft, idet formålet herfra primært skulle være at sikre dig en garanteret minimumsudbetaling ved pensionering'.

Danica fremfører her en påstand uden dokumentation. Jeg nævner Danicas påstand, fordi min påstand er den modsatte, selv om klageren ikke får medhold.

Jeg har i den opklarende korrespondance fremført overfor Danica, at aktuaren hævder, at når så stor en andel af ens pensionsopsparing omlægges på én gang, er omlægningstidspunktet behæftet med så stor usikkerhed, som kunden ikke kan vurdere. Derfor kan garantien iflg. aktuaren ikke slås til ud fra en passiv accept alene. Det er et brud med god forsikringsskik.

Hvis det er investeringsbetingelserne af 2006, der er gældende for min aftale, dvs.:
'Vi justerer andelen af aktier m.v. efter bevægelser på de finansielle markeder. Derudover justerer vi for eksempel andelen af aktier m.v., så vi overholder de investeringsbegrænsninger, der er fastsat ved lov.'
kan formuleringen kun læses som, at der foretages justering af høje aktieandele, eller justeringer pga. lovændringer', jf. Bilag 8, mit brev af den 7. marts 2023, s.2, 2. afsnit.

I andre ankenævnsager er anført:
'Nævnet har også lagt vægt på, at det i foråret 2020 var nærmest umuligt at forudsige, hvordan aktiemarkedet og andre finansielle markeder ville udvikle sig fremover, herunder inden for de næste 6-12 måneder', jf. AK96.153, s.15, nederst.

Denne præmis er forkert for lange obligationer. Den er forkert, fordi nyplaceringsrenten i uge 10 i april 2020 udgjorde 0,75 %, og i finanskredse var der – også før foråret 2020 – bred enighed om, at denne **kun kunne stige**.

Danica fremfører påstanden om, at Danica ikke har kunnet vide om renten ville stige eller falde, men de korte obligationsrenter var allerede negative, så der var betydeligt større sandsynlighed (tæt på 100 %) for, at renten ville stige fremfor at falde. …

Omlægningens faktiske virkning er derfor, at der vil blive et markant kurstab, når nyplaceringsrenten stiger. F.eks. udgjorde nyplaceringsrenten ultimo 2022 4,75 %. [Note: En praktisk regneregel er, ar en forhøjelse af renten med 1 procentpoint udløser et kurstab på 4 kurspoint.]

Formålet med omlægningen får derfor den stik modsatte virkning end den af selskabet ønskede.

I mit brev af d. 23. august 2023 stilles spørgsmålet:

'Hvilken motivering har Danica for at støtte en 100 % omlægning af depotet til lange obligationer på et tidspunkt, hvor det generelt antages, at disse på grund af kommende rentestigninger vil medføre et markant kurstab', jf. Bilag 8, brev af 23. august 2023, side 2, under d).

Danica har ikke besvaret spørgsmålet. Det kan derfor ikke afgøres, om omlægningen til lange obligationer skyldes uvidenhed, ligegyldighed eller om Danica har en anden motivation.

Den efterfølgende omlægning fra lange til korte obligationer i 2023 fastlåser kurstabet og umuliggør, at den opsparede saldo kan overstige den garanterede saldo.

Garantien er blevet til en garanti mod et samlet positivt afkast. Dette er den ultimative økonomiske konsekvens af Danicas administration af mine investeringsbetingelser.

Mit sjette klagepunkt om Danicas varsel om ændringer af mine investeringsbetingelser med tilbagevirkende kraft

6. *Danicas brev af 12. september 2022 (Bilag G) som varslede ændring af mine investeringsbetingelser, som allerede var blevet effektueret, og som ikke er i overensstemmelse med den rådgivning jeg fik på tegningsmødet i 2006 eller investeringsbetingelserne af 2006, som er de investeringsbetingelser jeg har kendskab til i 2022.*

Det vil jeg selvfølgelig ikke acceptere, og det er Bilag G, som udløser min klage til Danica (Bilag 8, mit brev af den 12. oktober 2022).

Jeg går let hen over, at Bilag G er svært tilgængeligt og henviser til investeringsbetingelser, som ikke er mine, som Danica formentlig vil begrunde med en 'systemfejl'.

Jeg bliver i september 2022 orienteret om, at Danica med ændringerne kan investere min pensionsopsparing forsigtigt, jf. fortolkningsbidraget i Bilag G, mens afsnittet om 'sådan investerer vi i garantiperioden' er identisk med investeringsbetingelserne af 2012. (At garantien nu kan slås automatisk til, fremgår af ændringerne).

Har betingelserne haft en anden betydning tidligere?

Jeg har gjort rettidig indsigelse mod ændringerne, fordi jeg ikke mener, at man kan informere om Danicas tolkning af investeringsbetingelserne med tilbagevirkende kraft.

Jeg har det svært med, at jeg er tvangsbundet til Danica og Danica Balance med en 'garanti, der fangede' i 2021, fordi jeg ikke kunne få en pensionsprognose, formentlig fordi jeg får TAE, så jeg selv kunne træffe et informeret valg om min garanti, når Danica nu ikke ville give deres anbefaling. Når Danica i forvejen har slået min garanti til uden varsel og omlagt til obligationer, selv om de ikke må. Og så vil Danica med de varslede ændringer legitimere, hvad der er sket.

Den klageansvarlige afviser i den opklarende korrespondance, at der er varslet ændringer med tilbagevirkende kraft og underlader at kommentere på fortolkningsbidraget, som vedrører Danicas administration af investeringsbetingelserne.

[Rådgiver3] bekræftede dog under samtalen den 13. september 2022, at ændringerne var sket med tilbagevirkende kraft. [Note: Jeg har oplyst Danica om samtalen med [rådgiver3] med henblik

på dokumentation af samtalen i mit brev af den 10. oktober, s.2, 2. afsnit, jf. Bilag 8, men Danica har ikke kunnet finde samtalen – eller nogle af de andre samtaler jeg har haft med Danicas rådgivere, jf. Danicas brev af den 5. januar, s.3, 3. afsnit – som ellers kunne bidraget til at dokumentere min forklaring af det sagte. Jeg skrev til [direktør] den 14. september 2022, hvor jeg refererede samtalen med [rådgiver3], som evt. kan fremlægges som dokumentation.]

Jeg synes, at Danica bevæger sig etisk på grænsen, når Danica i fortolkningsbidraget til investeringsbetingelserne af 2022 skriver:

> *'Når din garanti bliver slået til, kan vi derudover investere din pensionsopsparing endnu mere forsigtigt, hvis det er nødvendigt for at opfylde garantien. Det kan du læse mere om i dine investeringsbetingelser'*, (Bilag G, side 2, 2. afsnit).

Det kan man ikke læse om. Det fremgår alene af fortolkningsbidraget i følgebrevet, hvordan Danica agtede at investere min pensionsopsparing i garantiperioden.

Jeg antager, at Danica har pligt til at informere mig om den faktuelle konsekvens af at aktivere garantien, idet jeg antager, at Danica har pligt til at informere om forhold, der har indflydelse på min pensionsopsparing.

Det faktum, at nogle kunder får ændret deres investeringsbetingelser i 2020 (ved at informere dem om, at andelen af offensive investeringer vil være mindre efter aktivering af garantien) med henblik på at omlægge 100 % til obligationer i garantiordningen, synes at være underordnet, for alle får alligevel investeret deres pensionsopsparinger 100 % defensivt uden information og med udgangspunkt i de gamle investeringsbetingelser.

Der er et eller andet, som ikke stemmer.

Fordi Danica i sit svar af den 23. januar 2024 undlader at kommentere på min klage over, at de varslede ændringer sker med tilbagevirkende kraft i en situation, hvor jeg er stavnsbundet til både selskab og produkt – og i stedet fremfører:

> '*som det fremgår af bilagets side 2 4.-sidste afsnit ville klager have lidt et tab, hvis Danica havde aftrappet risikoen efter den forfejlede beskrivelse i de indtil da gældende investeringsbetingelser*', jf. Danica svar af 23. januar 2024, s.5, 4. afsnit.

flytter Danica fokus fra min klage.

Jeg lader mig kortvarigt distrahere i et øjeblik, fordi Danicas svar formentlig er et eksempel på, at 'det ser pænt ud på papiret, men forholder sig anderledes i praksis'.

Jeg har i den opklarende korrespondance bedt Danica om at dokumentere tabet i en form, som en aktuar kunne kontrollere, men det har Danica ikke ønsket. I stedet refereres til, at revisionsfirma har foretaget dokumentationen. At jeg ikke har lidt et tab er en udokumenteret påstand.

Jeg har ikke brugt lige så stor tid på den 'forfejlede skrivemåde', fordi problemet i Bilag G er langt større.

I min optik prøver Danica at give indtryk af, at Danica i 2018 havde ret til, at de kunne omlægge min pensionsopsparing som gjort – reducere aktieandelen i en fart, der ikke kan begrundes med

kursudviklingen samt omlægge fra en type af obligationer til en anden type af obligationer – som iflg. mine rådgivere – er højst tvivlsomt (jf. mit femte klagepunkt).

Mit syvende klagepunkt om Danicas oplysningspligt i Bilag K

7. *Jeg klager over, at Danica ikke har levet op til deres oplysningspligt i Bilag K, som kunne have begrænset mit tab betragteligt.*

Bilag K er *ikke* en klar opfordring til at overveje at fravælge sin garanti

Først må jeg dokumenteret tilbagevise, at Bilag K indeholder en klar opfordring til at fravælge garantien, jf. Danicas svar af den 23. januar 2024, s.4, næstsidste afsnit:

> *'Som det også fremgår af Danicas brev af 4. juni 2021, klagerens Bilag 5, anbefaler Danica Pension ikke generelt kunderne at fravælge deres garantier. I stedet er kunderne løbende gennem 2020 og 2021 informeret om, at opretholdelsen af en tryghedsskabende garanti ikke er forenelig med et højt positivt afkast, men på den anden side sikrer mod betydeligt negativt afkast',* jf. AK97047, s.4, 4. afsnit.

Det er værd at bemærke, at Danica ikke havde en anbefaling om garantien til deres kunder i 2021, og Danica ikke gør opmærksom på, at garantien ikke er en garanti mod tab på kundens pensionsopsparing.

Jeg ved ikke, *'hvilken information Danica løbende har sendt til deres kunder i 2020 og 2021'*, da Bilag K er det første og eneste brev, som jeg har modtaget omhandlende garantien.

I 2021 (og senere) ville Danica heller ikke anbefale mig hverken at beholde eller opsige min garanti:

> *'Vi kan desværre ikke rådgive dig om, hvad der er det bedste for dig, da det er en individuel vurdering, hvilken risiko man som kunde vil tage, og derfor er det udelukkende op til dig selv, om du vil bevare garantien eller slå den fra',* jf. Bilag 8, Danicas brev af den 16. maj 2023, s.1, 4. afsnit.

Jeg var i april 2021 og i tiden herefter overladt til mig selv om at træffe beslutning om min garanti. Det var derfor jeg i 2021 bad om at få oplyst, hvad jeg kunne få i pension med og uden garanti. Jeg fik pensionsprognosen uden garanti, men jeg kunne ikke få den med.

Hvis Danica havde rådgivet mig med udgangspunkt i mine egne tal og situation, ville jeg have forstået værdien af garantien i april 2021 og det havde ikke været nødvendigt for mig at udsætte beslutningen om min garanti.

Jeg kan ikke få oplyst mine egne tal, prognosen med garanti, formentlig fordi jeg får dækning for TAE.

Danica forklarer ikke behovet for hurtig handling i Bilag K

Danica forklarer ikke i brevet, at jeg modtager brevet på et tidspunkt, hvor min opsparede saldo har tabt så meget af sin værdi, at den er meget tæt på at være lig værdien af den garanterede saldo. Eller konsekvensen heraf.

Tidspunktet, hvor jeg modtager brevet, er afgørende for mit valg om garantien, fordi det har økonomiske konsekvenser, når den opsparede saldo er lavere end den garanterede saldo.

Brevet indikerer ikke noget behov for hurtig handling.

Jeg er i den tro, at jeg blot kan udsætte beslutningen om min garanti uden, at det får andre konsekvenser end et lavt eller intet afkast i den tid, jeg udsætter beslutningen.

Jeg tror, at jeg blot kan fravælge garantien senere. Jeg tror, at jeg kan opsige garantien uden et nævneværdigt tab, fordi jeg tror, at jeg mister -0,6 % af min pensionsopsparing. Jeg tror, at jeg senere kan fravælge garantien og få mere udbetalt i pension end den garanterede saldo. [Note: Se venligst mine afsluttende bemærkninger.]

Danicas forklaring i Bilag K er vildledende
Danica forklarer i brevet, at det er den lave rente som er årsag til, at Danica har investeret i obligationer og jeg sandsynligvis kun vil få den garanterede saldo udbetalt.

Dette er ikke en korrekt forklaring.

I april 2021 synes jeg, at det lød som en troværdig forklaring, fordi jeg vidste, at renten på min lønkonto var minus 0,6 %, og jeg vidste, at min pensionsopsparing var investeret i obligationer. [Note: Jeg var på daværende tidspunkt ikke klar over, at der både var en kort og negativ rente.]

Jeg er i den tro, at jeg vil få et negativt afkast på min pensionsopsparing, når renten er negativ og i den tro, at jeg vil få et positivt afkast, hvis renten stiger og bliver større end 0 % i rente. Jeg tror, at jeg taber -0,6 % i den tid, hvor jeg udsætter beslutningen om min garanti. Jeg er også i den tro, at skaden er sket, fordi renten er lav og min pensionsopsparing allerede er investeret i obligationer med intet afkast.

Danica forklarer ikke, at det er kombinationen af Danicas valg af investering i primært lange obligationer sammenholdt med markedets generelle forventning om en stigende rente i markedet, som – Danica, som den professionelle part – er bekendt med vil føre til kurstab for mig.

Det er dermed ikke den lave rente, men den kommende stigende rente, som er den reelle årsag til, at jeg kun vil få den garanterede saldo udbetalt, når jeg på pension, hvis jeg ikke opsiger garantien.

Skaden er dermed ikke fuldt indtruffet endnu, men må forventes at indtræde.

Danica ved naturligvis ikke, hvornår indenfor de kommende 6-12 måneder renten vil stige, som vil føre til et kurstab, eller hvor meget renten vil stige, og dermed hvor stort kurstabet til blive, men Danica ved, at der vil indfinde sig et forudsigeligt og uundgåeligt kurstab, som forudsigeligt og uundgåeligt vil sende min opsparede saldo ned under min garanterede saldo.

Der oplyses ikke om denne risiko i Bilag K eller om, hvad det indebærer økonomisk for min pensionsopsparing, hvis den opsparede saldo bliver lavere end den garanterede saldo.

Danica oplyser ikke om den økonomiske risiko ved garantien
Der er i april 2021 en risiko for, at garantien fører til tab i den opsparede saldo uden, at Danica oplyser herom.

Hvis den opsparede saldo bliver lavere end den garanterede saldo, kan garantien kun fravælges med tab. Når den opsparede saldo er lavere end den garanterede saldo, anbefaler Danica, at man venter med at opsige garantien, indtil den opsparede saldo igen har indhentet den garanterede saldo.

Det er ikke sikkert, at det er en god anbefaling. Ikke hvis man kender til Danica praksisændring i april 2020, som betyder, at man ikke kan være sikker på, at tabet indhentes, inden pensionen kommer til udbetaling.

Danica Balance fungerer ikke længere, som angivet i Danicas anmeldelse af garantien til Finanstilsynet i 2005 (Bilag 5), fordi Danica ikke længere investerer i aktier grundet Danicas praksisændring i investeringsmåden i garantiordningen den 1. april 2020 *'som led i en ny investeringsmåde i garantiordningen kun investerer i lange obligationer'*, jf. AK 96153, side 13, 1. afsnit.

Det betyder, at det ikke længere er sandsynligt – og nu dokumenteret umuligt, at et tab af en vis størrelse kan indhentes i garantiperioden, fordi afkastet på obligationer i garantiordningen er for lavt, jf. mit femte klagepunkt.

Garantien er blevet til en garanti mod et samlet positivt afkast.

Jeg kan ikke få mere udbetalt i pension end den garanterede saldo, selv hvis jeg fravælger garantien, fordi tabet i den opsparede saldo er så stort, at det selv ikke kan indhentes selv med større afkast udenfor garantiordningen. 'Garantien har fanget'.

At jeg ikke kan få mere udbetalt i pension, selv hvis jeg opsiger garantien, er dokumenteret i min klage ved at sammenligne prognosen med og uden garanti (Bilag M og Bilag L).

Danica oplyser ikke om risikoen ved at have en garanti, som kan føre til, at pensionsopsparingen ikke forrentes hverken med eller uden garanti.

Danica Balance med garanti er blevet for kompliceret til, at almindelige kunder vurdere værdien af garantien og selv kan træffe beslutning om deres garanti.

Danica er klar over risikoen, idet Danica på deres hjemmeside skrev:

> *'Du skal være opmærksom på, at selvom garantien sikrer dig en minimumsudbetaling, så sikrer den dig i øjeblikket ikke mod at tabe en vis del af din pensionsopsparing. … Og … 'med det nuværende lave garantiniveau, så anbefaler vi i øjeblikket ikke, at du knytter en garanti til din pensionsopsparing, da du skal betale for garantien. Du skal derfor kun overveje at vælge garantien, hvis det er vigtigt for dit at være sikret en minimumsudbetaling'.*

Det var den information, jeg gerne ville have haft i Bilag K.

Danica oplyser ikke om den positive konsekvens af at opsige garantien

Jeg oplever, at Danica kun fortæller en halv sandhed i bilag K. Danica oplyser, at den livsvarige pension kan blive mindre ved opsigelse af garantien. Danica oplyser intet om den positive konsekvens af at opsige garantien i brevet.

Fordi jeg skulle dokumentere tabet i mit svar på Danicas svar af den 23. januar 2024, har jeg nu forholdt mig til det afkast, jeg kunne have fået, hvis jeg havde opsagt min garanti. … Danica burde også have informeret mig om de positive konsekvenser ved at opsige garantien og tydeliggjort hvor store beløb, der konkret er tale om.

Danica kunne have begrænset mit tab ved at opfylde deres oplysningspligt
Hvis brevet af april 2021 skulle tjene noget formål, måtte det være at informere mig om, at det var ved at gå galt med investeringerne i garantiordningen.

Skulle Danica reelt rådgive mig, skulle Danica have oplyst mig om risikoen for rentestigninger, som qua Danicas investering i lange obligationer, ville føre til kurstab på et tidspunkt, hvor der var risiko for at min opsparede saldo blev lavere end den garanterede saldo, så jeg ikke senere havde mulighed for at fravælge garantien uden tab eller uden effekt.

Danica var i april 2021 fuldt ud bevidst om
- at min pensionsopsparing primært var investeret primært i lange obligationer qua Danicas praksisændring den 1. april 2020.
- at lange obligationer er renteføIsomme.
- jeg modtog Bilag K kort tid forinden, at den opsparede saldo var lige med værdien af den garanterede saldo (jeg antager, at det er computerprogrammeret brev, der sendes kort forinden, når den opsparede er tæt på at være lig den garanterede saldo).
- at risikoen for rentestigninger vil føre til kurstab på de lange obligationer,

Hvis Danica havde oplyst om den rette årsagssammenhæng og givet et retvisende billede af min situation, havde jeg haft mulighed for at begrænse mit tab.

Det havde ikke været mere vanskeligt end at skrive noget i retning af: 'Vi har investeret din pensionsopsparing i lange obligationer, som er meget renteføIsomme. Det betyder, at du vil få et kurstab, hvis renten stiger. Din opsparede saldo er i øjeblikket kun lidt højere end den garanterede saldo. Markedet forventer, at renten vil stige yderligere. Hvis renten stiger yderligere, betyder det, at der kan være en risiko for, at din opsparede saldo bliver lavere end din garanterede saldo. Hvis det sker, kan du efterfølgende kun opsige din garanti ved at realisere tabet. I nogle tilfælde er der risiko for, at den opsparede saldo bliver så meget lavere end den garanterede saldo, at der er en risiko for, at du ikke kan få mere udbetalt end den garanterede saldo i pension, selv hvis du senere opsiger garantien. I så fald kan du ikke få mere end minimumsbetalingen udbetalt i pension uanset om du beholder eller fravælger din garanti.'

Mit ottende klagepunkt – dokumentation af tabet
8. Dokumentation for det tab, som Danica har påført mig qua alle mine klagepunkter, og som Danica skal kompensere mig for.

Jeg er blevet bedt om at dokumentere tabet.

Mine klagepunkter fører logisk til forskellige tabsstørrelser, hvor jeg – over en kam – har anmodet om at træde tilbage fra aftalegrundlaget om garantien i 2006, som Danica skal kompensere mig for.
Jeg har bedt Danica om hjælp til at beregne en prognose for garantien med og uden garanti under rådgivningen i 2021, og igen i mit brev til Danica den 10. november 2022, jf., s.2, 7.afsnit, Bilag 8.

Danica svarer i brev af den 5. januar 2023, side 3, nederst, at *'de desværre ikke kan tilbyde en beregning med tilbagevirkende kraft ud fra nogle helt andre forudsætninger end de, der gælder for din pensionsordning',* jf. Danicas Bilag 8.

Når tabet skal beregnes, er det nødvendigt at kende værdien af den opsparede saldo, hvis garantien ikke var blevet slået til i marts 2018.

Jeg har fået hjælp af mit netværk til en metode til at estimere tabet, og så har jeg selv beregnet det.

Min opsparede saldo udgjorde pr. 31. december 2023 tkr. 1.873, mens min opsparede saldo – hvis garantien ikke var blevet aktiveret havde udgjort estimeret tkr. 2.594 pr. 31. december 2023.

Tabet udgjorde således estimeret opgjort pr. 31. december 2023 til ca. 720.000 kroner.

Idet Danica ikke længere investerer med henblik på at give deres kunder det bedste afkast, men investerer med henblik på at opfylde garantien, dvs. at sikre kunden et samlet afkast på 0 % i garantiperioden:

> *'Når garantien er tilkoblet, investerer vi nemlig, som det er mest hensigtsmæssigt for, at vi kan opfylde garantien'.* (Bilag 8, Danicas brev af den 21. oktober 2022, s.4, 2. afsnit).

er tabet kun blevet større siden 31. december 2023.

Jeg har fået 0,2 % i afkast år til dato svarende til kr. 6.653 på min opsparing på små 2 mio. kr.

Beregningernes kompleksitet medfører, at det kun er Danica, der kan beregne det eksakte tab.

Jeg ved ikke om jeg kan klage over tabet. Det gør jeg for en sikkerheds skyld her, da jeg ikke tidligere har klaget over tabet.

Hvad ønsker jeg at opnå med min klage

Med min klage ønsker jeg, at Danica skal kompensere mig ved, at jeg træder tilbage fra aftalen om garantien den 1. marts 2018 og opretholder investeringsmåden Mix Middel Risiko.

Den præcise kompensation kan alene beregnes af Danica, men summariske beregninger viser, at kompensationen skal udgøre ca. 720 tkr. per 31. december 2023.

Hvis man kan bede om andet end økonomisk kompensation, ønsker jeg få tilknyttet en erfaren rådgiver fremfor de mere uerfarne rådgivere i Danicas callcenter, når jeg er stavnsbundet til Danica de næste mange år frem. Det kunne passende være … rådgivere, som i juli 2021 sikrede, at medarbejderne i … særlige vilkår – jeg tænker, at garantien blev kollektivt fjernet og medarbejderne fik en kompensation herfor. Jeg vil gerne bede om samme kompensation.

Mine kommentarer til Danicas anbringender

Anbringende 1: '*Der er ingen sammenhæng mellem på den ene side den indgåede aftale om investeringen af pensionsopsparingen, og på den anden side den omstændighed, at klageren i 2013 mistede sin erhvervsevne.*', jf. Danicas brev af den 23. januar 2024, side 5, næstsidste afsnit.

Jeg har i afsnittet 'Mit andet klagepunkt' redegjort for, hvorfor Danicas påstand er forkert, samt at behovet for at forlade arbejdsmarkedet før alder 65 år, bortfaldt i 2013.

Anbringende 2: 'For så vidt angår klagen over garantien forbundet med Danica Balance adskiller denne sag sig *fra de tidligere sager AK 96.153, 97.047, 97.267, 95.577 og 99.158 ved at klageren i nærværende sag har været betydeligt bedre informeret', s.5 nederst.*

Jeg afviser, at jeg undervejs er bedre informeret end de øvrige klagere, idet dette først opnås delvis i 2022, og dette skyldes mit netværk. Bilag 4 sandsynliggør min forklaring.

Anbringende 3: '*Teksterne i aftaledokumenterne og orienteringsbrevene er nøjagtig de samme, men klageren i nærværende sag har i 2006 i forbindelse med et rådgivningsmøde med Bilag B desuden fået en god beskrivelse af garantiens virkemåde – herunder klar besked om, at aktieandelen kunne reduceres i garantiperioden*'.

- Teksterne i aftaledokumenterne er faktuelt *ikke* nøjagtig de samme, hvilket jeg har dokumenteret i mit andet klagepunkt.

Kunder med Balanceordninger med garanti oprettet før den 1. januar 2016 varsles ændringer af deres investeringsbetingelser den 1. april 2020, jf. Bilag S.

Betingelserne varsles ændret fra 2012 betingelserne:

'Sådan investerer vi i garantiperioden. *Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men angiver nu kun den maksimale aktieandel, din opsparing kan investeres i. Har du en investeringsmåde i den ugaranterede periode, hvor aktieandelen er så høj, at den ikke kan vælges i garantiperioden, vil du ved garantiperiodens begyndelse automatisk blive ført over på den investeringsmåde, der angiver den af os største tilladte aktieandel med garanti. Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af aktier end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien'.*

til

'Sådan investerer vi i garantiperioden. *Når din garantiperiode begynder, ændrer vi din investeringsmåde til en særlig investeringsmåde for opsparing med garanti. Du vil derfor opleve, at fordelingen af dine investeringer ændres, og at andelen af offensive investeringsfonde typisk vil være mindre, end den var umiddelbart før, din garantiperiode begyndte'*, jf. AK96153, s.5, nederst samt AK97147, s.13, 5. afsnit.

Klagerne i de to første ankesager AK96153 og 97047 har investeringsbetingelserne af 2020.

Danica fremfører den påstand, at de to sæt af betingelser giver Danica samme hjemmel, jf. AK99158, s.2, sidste afsnit. Men hvorfor så ændre dem?

- Jeg skal ikke kunne sige, om orienteringsbrevene er nøjagtigt de samme, men jeg tror det ikke.
- Jeg har fået besked om, at aktieandelen kunne justeres, **ikke reduceres** til nul tilmed på mindre end 2 år, som vist på kurven i Bilag B, s.6.

41. 100990

Anbringende 4: *'Det, der karakteriserer nærværende sag, er herudover, at klageren modtog begge de orienteringsmeddelelser Bilag K og 5, som kun delvist blev sendt til klagerne i de øvrige sager, ligesom klageren og en Danica drøftede garantien i januar 2021, jf. Bilag 4.*

- Ja, jeg modtog Bilag K, som er svært tilgængeligt for folk uden kendskab til de finansielle forhold på tidspunktet for modtagelsen. Nu klager jeg over, at Danica ikke har opfyldt deres oplysningspligt i Bilag K, idet Danica ikke informerede mig om risikoen for tab eller risikoen for, at 'garantien kunne fange'
- Bilag 5 vedrører ikke klagen, som dokumenteret under 'Mine bemærkninger til Danicas svar af den 23. januar 2024'.
- Jeg har forklaret, at jeg i 2021 kontaktede Danica i forlængelse af min samtale med [rådgiver1] i 2018 for at få oplyst mit afkast for 2018-2020. Det er korrekt, at jeg under denne samtale orienteres om, at Danica har aktiveret min garanti og min pensionsopsparing omlagt til obligationer. Rådgiveren kunne ikke oplyse mig om konsekvensen af at opsige garantien og investeringstjekket kom aldrig til at fungere, inden samtalen i januar 2021 overhales inden om af Danicas Bilag K.

Anbringende 5: *'I de øvrige sager modtog klagerne ingen særskilt information på det tidspunkt, hvor garantien blev slået til. I nærværende sag er det nærmest umuligt at forestille sig, at klager under telefonsamtalen i marts 2018 (formentlig 19. marts) om pensionsopsparingen, specifikt om afkastet, ikke skulle være gjort opmærksom på, at garantien netop var slået til den 1. marts 2018'.*

- Jeg har under mit tredje klagepunkt dokumenteret, at *alle* andre klagere fik et varsel om aktivering af deres garanti 1-2 måneder før, garantien trådte i kraft samt dokumenteret at min garanti ikke var trådt i kraft den 19. marts 2028, da samtalen med [rådgiver1] fandt sted og dermed sandsynliggjort, at jeg *ikke* blev orienteret om, at min garanti juridisk var aftalt til at træde i kraft den 1. marts 2018.

Anbringende 6: *'Rent bortset fra, at Danica har haft hjemmel til at varsle ændringer i investeringsbetingelserne, har klageren ikke redegjort for – endsige dokumenteret – at ændringerne har været tabsgivende for klager'.*

- I min optik er det mine investeringsbetingelser af 2006, der varsles ændret i Bilag G [Note: Det er hverken betingelserne af 2006 eller 2012, som varsles ændret i Bilag G.] Nedenfor i afsnittet om 'Aftalegrundlaget' skal jeg redegøre for, at Danica ikke i 2012 (ikke 2022) varslede ændringerne af mine investeringsbetingelser af 2006 samt, at jeg aldrig har modtaget betingelserne af 2012 før 2023 – længe efter at min garanti er blevet aktiveret uden varsel.

  Det er uklart, hvilke betingelser der er gældende i 2012, og som varsles ændret i 2022.

  Jeg har under mit sjette klagepunkt redegjort for, at jeg gjorde rettidig indsigelse mod de varslede ændringer i Bilag G, som allerede er effektueret, og som er gjort gældende uden, at Danica har redegjort for, hvad der skulle ske, hvis jeg ikke kunne acceptere ændringerne.

- Jeg klager over Danicas *administration af investeringsbetingelserne,* jf. mit femte klagepunkt.
- Jeg har estimeret tabet i mit klagepunkt nr. 8.

Aftalegrundlaget

Danicas svar af 23. januar 2024 foranlediger, at det er nødvendigt at diskutere aftalegrundlaget.

Jeg har fremlagt ændringsmeddelelsen af den 5. december 2006 (Bilag C), fordi Danica glemte at overføre min pensionsopsparing fra mit forrige selskab, så min pensionsprognose i den oprindelige police (Bilag 1) var forkert og blev ændret til kr. 574.671 kr.

Beskrivelsen af garantiens virkemåde er dog den samme i de to bilag. [Note: Danica kunne derfor blot have fremlagt de relevante sider af Bilag C fremfor at forsøge at miskreditere mig med formuleringen: *'Klager har som Bilag C fremlagt en ændringsmeddelelse fra 5. december 2006, hvor der ikke står meget om garantien. Det gør der derimod i den oprindeligt udstedte police fra 10. november 2006, hvor den relevante del fremlægges som Bilag 1…'*].

Jeg afviser, at beskrivelsen af garantiens virkemåde i investeringsbetingelserne giver fuld information om, hvordan min pensionsopsparing investeres i garantiperioden og dermed ikke informerer om konsekvensen for min pensionsopsparing, jf. min begrundelse herfor i afsnittet 'Sagens kompleksitet'.

Danica refererer til det udleverede informationsmateriale (Bilag [B]) i Danias brev af den 23. januar 2024, s.2, afsnit 5-8, især afsnit 8 (som kan ligestilles med et fortolkningsbidrag) som dokumentation for, at jeg er tilstrækkeligt informeret af konsekvensen af at aktivere garantien for min pensionsopsparing i 2018. Afsnit 8 er ikke en del af investeringsbetingelserne. [Note: Jeg har under mit første klagepunkt forklaret, at jeg havde forstået at justeringen af aktier var den samme, men at der kunne være lidt færre aktier. Jeg havde ikke forstået, at kurven kunne blive Y=0 og under mit sjette klagepunkt forklaret, at jeg ikke forstå samspillet mellem fortolkningsbidrag og investeringsbetingelser.]

Min investeringsmåde
Det bemærkes, at selskabet anfører: *Investeringsmåde: Høj aktieandel* (Danicas svar af 23. januar 2024, side 2), men efter aftalens oprettelse har selskabet indført nye investeringsmåder i 2008, hvor min investeringsmåde uforvarende blev ændret til investeringsmåden 'Mix Middel Risiko'.

Danica finder, at mine investeringsbetingelser af 2012 er gældende for min aftale
Selskabet angiver, at jeg den 27. juli 2012 har modtaget en omfattende ændringsmeddelelse for at tydeliggøre teksterne i Bilag 1 og Bilag D, hvor de relevante sider er fremlagt som Bilag 2.

Jeg opfatter dette som, at selskabet betragter investeringsbetingelserne af 2012 som værende gældende for min aftale.

I Danicas svar af 23. januar 2024 skriver Danica, at jeg kun har fremlagt en lille del af den omfattende ændringsmeddelelse, som jeg modtog den 27. juli 2012 fremlagt i Bilag 2.

Det er ikke korrekt, idet jeg har fremlagt hele ændringsmeddelelen i Bilag I.

Danica er bevidst om, at der er en tvist om, hvorvidt investeringsbetingelserne var vedlagt eller ej, da jeg allerede har oplyst, at investeringsbetingelserne ikke var vedlagt mit brev af den 27. juli 2012, jf. den opklarende korrespondance, Bilag 8, mit brev af den 10. november 2002, s3, 2. afsnit.

Danicas Bilag 2 ikke er identisk med mit Bilag I, fordi investeringsbetingelserne ikke var vedlagt mit brev af den 27. juli 2012, jf. Bilag 8, mit brev af den 10. november 2022, s3, 2. afsnit.

Det bedes bemærket, at Danica har påført mit Bilag I en QR-kode, som understøtter originaliteten af mit brev, ligesom de håndskrevne notater efter en samtale med rådgiverne i Danicas callcenter. … At min version er den originale version, understøttes af brevet emne/indhold, hvor det ville være højst usædvanligt, hvis investeringsbetingelserne var medlagt ifølge mine rådgivere, ligesom betingelserne heller ikke var vedlagt det forudgående brev omhandlende nedsættelsen af mit bidrag.

Jeg har – som anført – forinden min klage undersøgt muligheden for, at der var afsendt to breve, men har med Danicas hjælp fået bekræftet, at dette ikke er tilfældet – og ligeledes for at bekræftet, at der ikke er sendt et brev om skriftligt varsel inden Danicas brev af den 27. juli 2012.

Jeg antager derfor, at der er tale om en 'systemfejl', men vil overlade til Danica at forklare hvordan, der kan eksistere to versioner af det samme brev, med og uden investeringsbetingelser.

I den opklarende korrespondance med Danica har jeg fastholdt, at
1) at investeringsbetingelserne af 2012 ikke var vedlagt brevet af den 27. juli 2012 (Bilag I).
2) jeg i 2012 ikke har modtaget et varslingsbrev om ændringer af mine investeringsbetingelser af 2006 forud for brevet af den 27. juli 2012.

Danicas synspunkt har i den opklarende korrespondance været:
'Selvom du ikke har fået betingelser med posten den 27. juli 2012, har du – som jeg tidligere har skrevet – haft adgang til de gældende forsikrings- og investeringsbetingelser i netpension.'
(Bilag 8, Danicas brev af den 20. marts 2023, s.1).

Kan Danica ændre mine investeringsbetingelser og gøre dem gældende uden mit vidende
Den klageansvarlige og jeg har således diskuteret, hvilke investeringsbetingelser, der er gældende for min aftale i den opklarende korrespondance i 2022 (Bilag 8). Jeg har allerede introduceret Ankenævnet til problemstilling i afsnittet 'Sagens kompleksitet'.

Jeg bliver første gang klar over eksistensen af investeringsbetingelserne af 2012 under den opklarende korrespondance med den klageansvarlige i oktober 2022, jf. Bilag 8, Danicas brev af den 21. oktober 2022.

I 2023 modtager og læser jeg for første gang investeringsbetingelserne af 2012.

Danica finder, at investeringsbetingelser af 2012 er gældende for min aftale
- selv om jeg ikke har modtaget investeringsbetingelserne i det brev, som Danica hævder,
- selv om Danica ikke har varslet ændring af mine betingelser af 2006 med en måneds skriftligt varsel som det fremgår af mine investeringsbetingelser (Bilag D, s.9).

Fordi Danica har uploadet betingelserne af 2012 i min Danica Netpension (uden mit vidende). Derfor har jeg iflg. Danica haft adgang til investeringsbetingelserne.

Med min erfaring, at 'det ser godt ud på papiret, men forholder sig anderledes i praksis' vil jeg gerne rette opmærksomheden mod, at Danica ikke kan dokumentere, at betingelserne har været

uploadet, fordi de seneste uploadede investeringsbetingelser af 2022 har 'overskrevet' alt, hvad der tidligere har været uploadet af investeringsbetingelser. Investeringsbetingelserne af 2012 har måske været uploadet. Måske har de ikke. Måske det blot er en udokumenteret påstand.

Jeg henleder opmærksomheden på, at Danica i forhold til mit klagepunkt om, at min garanti blev aktiveret uden varsel, afviste mig med følgende:

> *'du (klager) har hele tiden kunne se datoen for garantitilkoblingen i netpension samt i de dækningsoversigter, vi har sendt til dig.'*, jf. Bilag 8, Danicas brev af 21. oktober 2022, s.4, 4. afsnit,

Som ved eftersyn begge viste sig at være faktuelt forkert, jf. Bilag F. [Note: Jeg bebrejder ikke den klageansvarlige, idet det af andre kunders Danica Netpension fremgår, om de har valgt garantien, datoen for garantiens aktivering samt en pensionsprognose som opdateres årligt; dette har blot ikke været gældende for min Danica Netpension.]

De mere vidtrækkende konsekvenser af Danicas administration af min pensionsordning
Uanset om investeringsbetingelserne af 2012 har været uploadet til min Danica Netpension eller ej, rejser det for mig at se en række vidtrækkende problemstillinger, hvis Danica blot kan ændre i mine investeringsbetingelser uden at informere mig, som fremført i afsnittet 'Hvilke investeringsbetingelser er gældende for min aftale hvornår og hvorfor', side 5.

Danica Netpension er hverken et varigt medie eller en del af aftalegrundlaget
Danica Netpension er mig bekendt ikke en del af aftalegrundlaget. Danica ændrer løbende i indholdet i min Danica Netpension. Nye fortolkningsbidrag uploades og gamle fjernes. Danica Netpension er således ikke et varigt medie.

Af Bilag F ses, hvornår informationen om min investeringsmåde senest er opdateret.

Det er en praksis Danica ikke længere følger, idet Danica ikke længere noterer datoen for deres ændringer, men i stedet viser, hvad der gælder på den dato man er logget på sin Danica Netpension.

Dette kan eksemplificeres ved Bilag E, hvor man kunne foranlediges til at tro, at fortolkningsbidraget under grafikken har været gældende siden marts 2018.

Af Bilag E fremgår fortolkningsbidraget til Danicas investeringsmåde under en grafisk fremstilling af aktivfordelingen i Danica Netpension, som vises på den dato, der logges ind. I det her tilfælde er jeg logget ind den 06.02.23:

> ***'06.02.23, alder … år (5 år til investeringsudløb)***
> *Du har valgt at tilknytte garanti til din ordning. I garantiperioden investerer vi efter en særlig investeringsmåde for din opsparing med garanti, hvor vi reducerer andelen af offensive investeringsfonde i dit Balance-depot – i værste fald helt ned til 0 %, hvis det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Vi kan derfor ikke vise en forventet fremtidig fordeling af din opsparing i figuren'*

Hvis jeg trak data fra 2017 – dvs. før garantien var trådt i kraft – er det stadig samme tekst. Derfor kan man foranlediges til at tro, at fortolkningsbidraget også har været gældende i 2017, selv om jeg vil tro, at teksten er blevet opdateret i min Danica Netpension i efteråret 2022.

Fortolkningsbidraget, der var gældende den 28. februar 2018 i min Danica Netpension under selvsamme grafik var, som følger:

'28.02.2018, alder: … år (10 år til investeringsudløb)
Mix Middel Risiko forløb
Mere stabilitet i fokus
I denne periode bliver stabilitet og mindre risiko gradvist vigtigere. Derfor bliver en forholdsvis stor andel af din pensionsopsparing løbende flyttet til obligationer og andre forholdsvist kurstabile investeringer'.

Det fremgik altså ikke den 1. marts 2018, at jeg havde valgt en garanti, eller hvordan der ville blive investeret i garantiperioden.

Jeg håber, at jeg med ovenstående eksempel har illustreret, at Danica ikke er et varigt medie.

Hvis Danica har ret i, at de blot kan ændre mine betingelser uden at varsle eller informere mig og ved blot at uploade ændringerne i min Danica Netpension, rejser det et spørgsmål om, hvor ofte jeg som kunde skal kontrollere min Danica Netpension for Danicas ændringer. Med al respekt, så vågner jeg ikke om morgen og tænker: 'Gad vide om Danica har ændret i mine investeringsbetingelser eller har ændret i fortolkningsbidraget. Det tjekker jeg lige over morgenkaffen'. Samt rejser et spørgsmål som allerede nævnt i indledningen om, hvor vidtrækkende ændringer af betingelserne kan være uden at varsle eller informere kunden, samt et spørgsmål om, hvor det stiller mig rent rådgivningsmæssigt, når jeg ikke bliver gjort bekendt med ændringerne?

Er ændringerne af investeringsbetingelserne af 2006 til gunst for mig
Danica hævder, at ændringerne af 2006 betingelserne til 2012 er til gunst for mig, jf. Danica svar af 23. januar 2024, s.4, 5. afsnit.

Det kan jeg ikke vurdere. Jeg forstår heller ikke, hvad der præcis forpligter Danica i 2012 betingelserne i afsnittet 'Sådan investerer vi i garantiperioden' i forhold til 2006 betingelserne.

Jeg har sammenlignet de relevante bestemmelser om virkningen af at aktivere garantien:

Sådan investerer vi i garantiperioden	
”2006”	”2012”
Når garantiperioden begynder, træder investeringsmåden ud af kraft	*Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men angiver nu kun den maksimale aktieandel, din opsparing kan investeres i.*
Det er herefter os, der bestemmer, hvordan pensionen investeres.	*Har du en investeringsmåde i den ugaranterede periode, hvor aktieandelen er så høj, at den ikke kan*

	vælges i garantiperioden, vil du ved garantiperiodens begyndelse automatisk blive ført over på den investeringsmåde, der angiver den af os største tilladte aktieandel med garanti. *Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af aktier end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.*
Vi justerer andelen af aktier m.v. efter bevægelser på de finansielle markeder. *Derudover justerer vi for eksempel andelen af aktier m.v., så vi overholder de investeringsbegrænsninger, der er fastsat ved lov.* *Vi kan ikke stilles til ansvar for investeringerne i investeringsperioden.*	*Vi justerer andelen af aktier m.v. efter bevægelser på de finansielle markeder.* *Derudover justerer vi for eksempel andelen af aktier m.v., så vi overholder de investeringsbegrænsninger, der er fastsat ved lov.* *Vi kan ikke stilles til ansvar for investeringerne i garantiperioden.*

Jeg har i den opklarende korrespondance med Danica informeret om mine rådgiveres tolkning af investeringsbetingelserne af 2006, som er, at *'formuleringen kun kan læses som, at der foretages justering af aktieandelen gældende før aktivering af garantien, eller justeringer af aktieandelen pga. lovændringer'*, jf. Bilag 8, mit brev af den 7. marts 2023, s.2, 2. afsnit.

Det betyder, at Danica ikke har hjemmel til at omlægge investeringer i obligationer før aktivering af garantien og omlægge dem til en anden type obligationer, jf. mit klagepunkt over Danicas administration af mine investeringsbetingelser.

I praksis kan jeg konstatere, at samtlige måder at investere på i garantiperioden er muligt med 2012 betingelserne, og fortæller derfor ikke noget om, hvordan pensionsopsparingen investeres i praksis i garantiperioden.

> *'Jeg (Danicas klageansvarlige) anser det dermed for beskrevet tilstrækkelig klart i aftalegrundlaget, at der kunne ske en omlægning af investeringerne (til 100 % investering i DP Lange obligationer, min tilføjelse), så snart garantien trådte i kraft, idet formålet herfra primært skulle være at sikre dig en garanteret minimumsudbetaling ved pensionering'*, jf. AK97577 side 11, 2.-5 sidste afsnit'.

Det er en udokumenteret påstand, som Danica fremfører her. Med Danicas praksisændring af 1. april 2020 er der noget, som tyder på, at betingelserne af 2012 er vildledende, fordi *'som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret'* ikke er gældende.

Angående investeringsbetingelserne af 2012 finder mine rådgivere, at det er i bedre overensstemmelse med formuleringen i Bilag B:

> *'Du skal være opmærksom på, at vi i garantiperioden følger en særlig investeringsmåde. Det kan betyde, at vi investerer mindre i aktier end kurven på side 6 viser'* jf. Bilag B, s.7.

end investeringsbetingelserne af 2006.

Det er ikke klart, at andelen af aktier kan blive 0.

Hvis Ankenævnet finder, at betingelserne af 2012 er til gunst for mig, hævder mine rådgivere, at betingelserne kan ændres uden varsel (som gjort) og gøres gældende, men de har ikke forholdt sig til Danicas rådgivningspligt i forbindelse med ændringerne.

Afsluttende kommentarer
I 2006 valgte jeg Danica Balance og garantien efter information og rådgivning om:

- at jeg ikke selv skulle gøre noget i forhold til investeringen af min pensionsopsparing for at få de bedste afkast, jf. Bilag B, overskriften: Når pension skal være en god investering uden du behøver at gøre noget.
- Danica Balance med garanti var banebrydende, fordi en andel af min pensionsopsparing ville være investeret i aktier samtidig med, at jeg fik en garanti.

Min oplevelse som kunde efter næsten 20 år er en ganske anden. Havde jeg vidst, at jeg ville få brug for både en advokat og erfarne pensionskonsulenter/aktuar for at blive hørt, ville jeg have anbefalet … at tegne firmapensionsaftalen andetsteds. Det kan jeg nå endnu.

Resumé
Danica lover i 2006 at investere min pensionsopsparing i aktier, sikre mig det bedste afkast og sprede min investeringer for at minimere min risiko, og anbefaler mig at tilknytte en garanti i den sidste del af min opsparingsperiode som værn mod tab på aktieinvesteringerne.

Ved permanent tildeling af tab af erhvervsevne i 2013 rådgiver Danica mig ikke om, at mit valg i 2006 er blevet irrelevant.

I 2018 har Danica ikke har varslet aktivering af garantien, endsige hvorledes denne udmøntes og hvilken betydning det har for min pensionsopsparing, så jeg ender med den fulde omlægning til obligationer, hovedsageligt rentefølsomme, lange obligationer. Det er højst tvivlsomt, at Danica har ret til omlægningen til lange obligationer. Investeringsbetingelserne omtaler ikke omlægning af obligationer efter aktivering af garantien.

Det næste problem opstår, når renten begynder at stige, og den opsparede saldo sendes ned under den garanterede saldo, som medfører tab på min pensionsopsparing. Danica beder mig kort tid forinden at genoverveje min garanti, men fortæller kun en halv sandhed og giver ikke en retvisende forklaring af den risiko, jeg står overfor, som ellers kunne have begrænset mit tab betragteligt. Jeg kan ikke få de nødvendige oplysninger til at træffe et informeret valg af garanti.

Bilag G opleves som en legitimering af det, som Danica allerede har gjort.

Det sidste administrative problem opstår, når Danica efter de store kurstab på de lange obligationer i 2021 og 2022 omlægger til en overvejende andel af korte obligationer. Det betyder, at afkastet af den opsparede saldo bliver endnu lavere [note: Jeg har år til dato fået 0,2 % i rente, mens jeg får 1,75 % i rente på min lønkonto uden binding og 2,75 % på min opsparingskonto uden binding], og det dermed bliver umuligt at indhente tabet i den opsparede saldo i forhold til den garanterede saldo. Garantien kan kun opsiges med tab.

Pensionsprognosen for og med uden garanti (Bilag L og M) viser, at det heller ikke er muligt at indhente tabet i den opsparede saldo selv ved opsigelse af garantien.

Konsekvensen er klar: Garantien er ikke kun en garanti mod et negativt samlet afkast i garantiperioden, men er blevet til en garanti mod et samlet positivt afkast; en garanti om kun at få en minimumsudbetaling udbetalt i pension. Også selv ved en opsigelse af garantien.

Min oplevelse er, at jeg uforskyldt er endt i en situation, hvor jeg grundet en garanti – som jeg valgte på Danicas anbefaling i 2006 som en sikkerhed under aktieinvesteringerne i den sidste del af min opsparingsperiode – til trods for, at jeg har forsøgt at få rådgivning om min garanti – ikke kan få mere udbetalt i pension end den garanterede saldo uanset, om jeg opsiger eller beholder min garanti. Det havde jeg bestemt ikke forudset ved tegningen i 2006. Det er heller ikke en risiko, som jeg er blevet gjort opmærksom på undervejs.

Grundet min TAE-status kan jeg heller ikke få et andet produkt, få min opsparing som et kontantindestående eller skifte selskab.

Næste skridt
Selv om jeg måske har fremstillet min klage i et skarpere lys, udvidet omfanget af mine klagepunkter og afvist alle Danicas anbringender, forventer jeg ikke, at Danica og jeg kan komme sagen nærmere. Jeg har trods alt appelleret til Danica adskillige gange.

Jeg vil gerne svare på opklarende spørgsmål eller fremlægge yderligere dokumentation, men som lægmand og ikke mindst TAE-kunde er det for krævende for mig, hvis Danica kommer retur med 'mere af samme skuffe' som Danicas svar af 23. januar 2024. Det er for ulige.

I så fald vil jeg hellere blot give min sag videre til Finanstilsynet sammen med Ankenævnet for Forsikrings kendelse, fordi Finanstilsynet – i modsætning til undertegnede – har ressourcerne og kompetencen. Finanstilsynet vil være en mere ligeværdig modpart og kan nok bedre undersøge sagen helt til bunds."

Selskabet har i brev af 25/7 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager fremkommer ikke med noget relevant nyt, og jeg skal i det hele fastholde, hvad der allerede er gjort gældende i klagesvarskriftet fra 23. januar. Det forhold, at jeg ikke kommenterer klagers sagsfremstilling må ikke tages som udtryk for anerkendelse. Jeg skal i den forbindelse afvise, at der er dokumentation for, at navngivne personer har fremsat de hævdede mundtlige udsagn. Hvis nævnets sekretariat mener, at der i klagers replik er relevante emner eller konkrete forhold, som selskabet bør kommentere, står jeg naturligvis til rådighed."

Klageren har den 31/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I Danicas svar af 25. juli 2024 afviser Danica, at der er dokumentation for, at de navngivne personer har fremsat de hævdede mundtlige udsagn. Jeg kan bekræfte, at Danica desværre ikke har kunnet finde nogen af samtalerne, jf. Bilag 8, Danicas brev af den 5. januar 2023, side 2, 3. afsnit, selv om jeg har tastet 'ja' til, at samtalerne kunne gemmes/optages til dokumentation samt oplyst datoer og navne på de rådgivere, som jeg har talt.

Jeg håber derfor, at Ankenævnet for Forsikring enten vil lade tvivlen komme mig til gode eller bede mig om at fremlægge yderligere dokumentation, hvis den fremlagte dokumentation ikke er tilstrækkelig.

Hvis muligt vil jeg sætte pris på, hvis Ankenævnet kan give retningslinjer for, hvad der kvalificerer som dokumentation qua fraværet af optagelserne af samtalerne. Gælder det fx som dokumenta-

tion, hvis jeg har sendt en mail til tredjemand om en samtale med en rådgiver, hvor jeg har citeret rådgiveren i mailen?

Et konkret eksempel er, at jeg har oplyst Danica om rådgivningssamtalen med [rådgiver3] den 13. september 2022, jf. Bilag 8, mit brev til Danica af den 10. oktober 2022, side 2, 2. afsnit, fordi jeg gerne ville have, at Danica hørte, hvad der blev sagt under samtalen. Det var dog ikke muligt for Danica at finde samtalen. Kan min forklaring af det sagte i stedet sandsynliggøres af, at jeg dagen efter, dvs. den 14. september 2022 – før jeg ved, at jeg ender med at klage til Danica, som har ført til denne ankesag – skrev en mail til min tidligere arbejdsgiver, hvori jeg citerer [rådgiver3] fx for sige: 'Der står ét i forsikringsbetingelserne, men i praksis har vi gjort noget andet...'. Hvis ja, vil jeg kunne fremlægge yderligere dokumentation.

Der er også den mulighed, at Ankenævnet for Forsikring vil acceptere følgende form for dokumentation: Under samtalen med rådgiveren … i 2021 bad jeg om at få oplyst, hvad jeg kunne få i pension med og uden garanti med henblik på at træffe et informeret valg om min garanti. Jeg har ikke fremlagt tallene, men jeg fik en prognose for, hvad jeg kunne få i pension, hvis jeg opsagde garantien. Jeg kan fremlægge disse tal, hvis dette kan understøtte min forklaring. Sammenholdes det med den allerede fremlagte dokumentation (fraværet af dækningsoversigter samt bilag Ja og Jb) for, at jeg ikke kunne få at vide, hvad jeg kunne forvente at få i pension med garantien, er min forklaring af, at jeg blev hindret i at træffe et informeret valg om min garanti i 2021 – efter min mening – sandsynliggjort.

Hvis det ønskes, kan jeg også tilbyde at udarbejde en tidslinje, hvoraf det lettere kan ses, at jeg fortæller Danica om rådgivningen under tegningsmødet i 2006 i mit første brev til Danica, jf. Bilag 8, mit brev af den 10. oktober 2022, side 1, 2. afsnit. En forklaring som Danica afviser i brev af den 21. oktober, side 4, 2. afsnit. Først senere får jeg - efter Danicas henvisning til min investeringsmåde i min Danica Netpension, jf. brev af 5. januar 2023, side 1, 2. afsnit – kendskab til min investeringsmåde, som har været gældende, siden den 9. april 2018, jf. Bilag F. Ultimo 2023 får jeg kendskab til Bilag O, som efter min mening ligeledes sandsynliggør min forklaring om, at rådgiveren sagde, at Danica ville investere min pensionsordning i aktier i garantiperioden og at denne andel gradvist ville blive nedtrappet (til 35 % iflg rådgiveren).

Afslutningsvist er jeg stadig ikke er klar over, hvad der er juridisk relevant og fægter som vanligt i blinde, men jeg har på advokatens anbefaling tilføjet to nye klagepunkter som reaktion på Danicas svar af den 23. januar 2024. De nye klagepunkter er, at Danica ikke lever op til deres oplysningspligt i brev af april 2021 samt at jeg ikke behandles på lige fod med andre kunder. Sidstnævnte relaterer sig ikke kun til det manglende varsel om aktivering af garantien men lige så meget til, at det ikke har været muligt for mig at få oplyst, hvad jeg kunne forvente at få i pension med garanti. I april 2021 blev det afgørende, fordi det forhindrede mig i at træffe et informeret valg om min garanti i forlængelse af Danicas brev af april 2021, jf. Bilag K. De to nye klagepunkter er derfor forbundne. Jeg håber, at Ankenævnet vil inddrage de nye klagepunkter i vurderingen af min klage, selv om Danica ikke finder, at der er tilføjet relevant nyt i sagen."

Af klagerens brev af 12/9 2024 til nævnet fremgår bl.a.:

"Jeg skal nedenfor fremlægge yderligere dokumentation for min version af samtalerne med Danicas rådgivere, samt tilføje nye oplysninger/bemærkninger til min sag.

50. 100990

Vedr. mit første klagepunkt om ufuldstændig information ved tegningen
Dette klagepunkt handler om, hvilken rådgivning jeg fik om produkt og garanti ved tegningen af ordningen i 2006. Givet den faktuelle administration af min pensionsopsparing hævder jeg, at der er givet ufuldstændig information ved tegningen i 2006.

Jeg fremlægger nyt **Bilag U**, som er et kronologisk overblik over, hvilken information jeg har fået om garantien. I forlængelse af de allerede fremlagte bilag Q, R og F, fremlægger jeg nye **Bilag V, X og Y**.

Bilag V cementerer sammen med Bilag O, at Danica Balance med garanti i 2005 var et pensionsprodukt, der blev investeret i aktier.

Bilag X er en underskrevet erklæring af …, tidligere [direktør] i …, som forhandlede den pris, som medarbejderne i … skulle betale for garantien. Bilag X sandsynliggør min forklaring af rådgivningen i 2006.

Bilag Y dokumenterer min forklaring af den rådgivning, jeg fik i 2006, fordi min kollega faktuelt har sin pensionsopsparing investeret i mellem 23-37 % i aktier efter garantien trådte i kraft i overensstemmelse med den rådgivning, som jeg fik i 2006. Kopi af min kollegas skærmbilleder af aktivfordelingen er fremlagt i Bilag Y1, som dokumentation for Bilag Y.

Af Bilag Y ses, at min kollegas pensionsopsparing blev omlagt på nogenlunde samme måde som min pensionsopsparing blev, da min garanti trådte i kraft. Herefter hører lighederne op.
Min kollega
- får ikke reduceret sin andel af aktier til 0 % i garantiperioden. Tværtimod har min kollega i august måned 2024 37 % af sin pensionsopsparing investeret i aktier efter at have været i garantiordningen i 2 år og 3 måneder. Det svarer til stort set den samme andel af aktier, som min kollega havde, før garantien trådte i kraft med investeringsmåden 'Mix Middel risiko uden garanti'.
- får ikke cementeret sit tab på de lange obligationer i 2022 eftersom, at en stor andel af de lange obligationer ikke omlægges til korte obligationer. Tværtimod forstærkes min kollegas afkast ved at omlægge til 'DP Ultra Lange Obligationer'.
- har efter 2 år og 3 måneder i garantiordningen indhentet tabet i den opsparede saldo, mens min opsparede saldo stadig er ca. 190.000 lavere end den garanterede saldo efter 6 ½ år i garantiordningen.

Jeg kan ikke dokumentere min forklaring om rådgivningen ved tegningen i 2006 yderligere uden at indkalde vidner blandt tidligere eller nuværende direktører og kolleger ansat i …, eller vidner blandt tidligere og nuværende ansatte i Danica.

Her kan jeg kun føre bevis for, hvad der er blevet sagt til undertegnede ved erklæringer af de to direktører i koncernen i 2006, jf. Bilag R og X og ved at fremlægge data for min kollegas aktivfordeling i garantiordningen, jf. Bilag Y, som har sin pensionsopsparing investeret i aktier, sådan som jeg blev oplyst ved tegningen i 2006.

Når Danica hævder, at Danica har rådgivet mig om, at Danica måtte min pensionsopsparing 100 defensivt i garantiperioden – og endda med tab – må Danica kunne fremlægge dokumentation for, at Danica har rådgivet mig herom - fx i form af plancher eller salgsmaterialer – og Danica må

kunne føre bevis for, at de i 2006 rådgav mig om at tegne en garanti, som ikke blev solgt som et sikkerhedsnet under aktieinvesteringerne.

Jeg har følgende kommentarer til mit første klagepunkt:

a. Jeg valgte den højeste mulige andel af aktier ved tegningen i 2006.

Det kan ikke konkluderes af min nuværende investeringsmåde 'Mix Middel risiko med garanti', at jeg ved tegningen har accepteret et lavere afkast i garantiperioden som følge af garantien. Tværtimod har jeg accepteret den størst mulige investeringsrisiko ved at have min pensionsopsparing investeret i den størst mulige andel af aktier med henblik på at få det størst mulige afkast, også i garantiperioden.

b. Jeg var ikke klar over, at jeg havde fået investeringsmåden 'Mix Middel risiko' i stedet for investeringsmåden 'Høj andel af aktier'.

Jeg har under den opklarende dialog med Danica i efteråret 2022 fundet ud af, hvornår og hvorfor min investeringsmåde blev ændret fra høj til middel aktieandel uden, at jeg har været opmærksom på det, jf. Bilag 8, Danicas brev af den 21. oktober 2022, s.4, 1. afsnit samt mit brev af den 10. november 2022, s1, 4+5.afsnit. Det skete i marts 2008.

Jeg har valgt ikke at klage over den ændrede investeringsmåde, fordi fejlen er sket for længe siden. Jeg fik ikke en dækningsoversigt i 2009 eller 2010. Mit seneste 'kort overblik' er fra den 1. januar 2011, hvor jeg måske kunne have fanget, at min investeringsmåde var blevet ændret i marts 2008, dvs. 2 måneder inden, at tre års-reglen om forældelse var gældende. Det gjorde jeg ikke. Efter 2011 har jeg ikke fået nogen dækningsoversigter overhovedet fra Danica (indtil december 2023, Bilag M). Havde jeg modtaget dækningsoversigter, havde det givet mig større mulighed for at bemærke Danicas ændring af min investeringsmåde fra høj andel af aktier til Middel andel af aktier. Eller mulighed for at bemærke, at datoen for garantien var en anden, dvs. 1. marts 2018 end den jeg troede, at jeg havde aftalt, dvs. 1. marts 2023.

c. Min investeringsrisiko skulle gradvist nedtrappes henimod udbetalingstidspunktet, og som følge af den nedtrappede investeringsrisiko ville jeg få et lidt lavere afkast i garantiperioden, fordi det betød en mindre andel af aktier, men afkastet var forventet langt højere end ved investering i obligationer.

Se venligst bilag F, hvor Danica oplyser, at min investeringsrisiko gradvist nedtrappes, når garantien slås til.

At omlægge min pensionsopsparing til at en andel på 83 % er inventeret i lange obligationer samme dag som garantien trådte i kraft, er ikke en gradvis nedtrapning af min aktieandel.

Ved at investere i lange obligationer, når renten var lav/negativ optrappede Danica i praksis min investeringsrisiko i garantiperioden uden at oplyse mig om risikoen for rentestigninger og deraf følgende kurstab. Jeg oplever det som et aftalebrud.

Danica kunne have minimeret min investeringsrisiko ved
- at investere i korte obligationer, mens renten var lav/negativ, som ikke ville have givet samme kurstab.
- at konvertere pensionsopsparingen til et kontantindestående, sådan som jeg bad om under samtalen i april 2021.
- at sprede risikoen ved at investere i mange forskellige slags obligationer.
- ved at investere i aktier, som aftalt ved tegningen.

d. Jeg har haft fuld tillid til, at Danica Balance med garanti var en 'god investering i pension', hvor Danica ville pleje min pensionsinvesteringer 'frem til sidste udbetaling' – uden, at 'jeg selv skulle gøre noget', jf. Bilag B, overskriften samt s.6+12.

e. Det er en udokumenteret påstand, når Danica hævder, at jeg ved investeringsbetingelserne har været fuldt ud orienteret om garantiens (effekt) virkemåde på min pensionsopsparing.

Der står intet om garantiens faktiske virkemåde (effekt) på min pensionsopsparing i investeringsbetingelserne. Iflg. Finanstilsynet har jeg krav på at blive informeret om forhold, der påvirker værdien af min pensionsopsparing.

Garantien påvirker værdien af min pensionsopsparing
Jeg kan *umuligt* være fuldt ud eller blot tilstrækkeligt informeret om, hvordan garantien påvirker værdien af mine pensionsopsparing ud fra beskrivelsen af garantiens virkemåde, når det alene er Danica, som er vidende:

- om forventningerne til udviklingen på investeringsmarkedet
- om, hvordan Danica vil investere min pensionsopsparing i garantiperioden
- om de gennemsnitlige afkast i garantiordningen, jf. jf. Bilag 8, Danicas brev af den 5. januar, side 3, 3. afsnit.
- om hvilken investeringsrisiko, der er på det specifikke omlægningstidspunkt

Bilag Y dokumenterer mit synspunkt.

Min kollegas investeringsbetingelser 'Sådan investerer vi i garantiperioden' har samme ordlyd som investeringsbetingelserne af 2012, som Danica hævder er gældende for min aftale ved aktiveringen af min garanti i 2018. Dermed er min kollega informeret om, at andelen af aktier kan blive mindre, hvis Danica skønner det nødvendigt for at opfylde garantien, mens jeg er informeret om, at min andel af aktier justeres i garantiperioden.

Min tidligere virksomhed har givet tilladelse til fuld adgang til ramme- og firmapensionsaftalerne, og min kollega har fremsendt dokumenterne for sin pensionsordning, og jeg kan ikke finde en forklaring på hvorfor der er forskel på investeringsmåden i garantiordningen.

f. Det er vildledende, når Danica skriver, at, *'du kan læse mere om, hvordan Danica investerer i garantiperioden i dine investeringsbetingelser',* jf. Bilag D, s.5 eller Bilag H, s.8-9.

Mit synspunkt dokumenteres af Bilag Y.

Det er først i Bilag G, at jeg får en indikation af, hvordan Danica agter at investere min pensionsopsparing, fordi det fremgår, at Danica agtede, at *'investere endnu mere forsigtigt'*, når garantien var slået til, jf. Bilag G, side 2, 2. afsnit. Hvad der skal forstås ved *'forsigtigt'* er uklart. Forsigtigt for hvem?

g. Jeg skal ikke kunne afvise, at jeg juridisk har skrevet under på, at Danica måtte levere et samlet afkast på 0 % i garantiperioden, men det var ikke sådan, at garantien blev solgt i 2006, idet forudsætningen for garantien ved tegningen var, at min pensionsopsparing skulle investeres i aktier.

Rådgivningen ved tegningen falder som bekendt før, jeg har modtaget investeringsbetingelserne. Jeg tog desværre ikke en advokat med på mødet eller hyrede en advokat til at gennemlæse investeringsbetingelser.

Hvis investeringsbetingelserne af 2006 juridisk skulle vise sig at være en 'blanco check', er jeg ikke blevet informeret herom ved tegningen.

Vedr. mit tredje klagepunkt om manglende varsel om aktivering af garantien.
Jeg kan ikke dokumentere samtalen yderligere i forhold til de dokumenter, som jeg allerede har fremlagt, dvs. Bilag E, F, Q, R, men vil blot gøre opmærksom på, at Danica har fremsat en udokumenteret påstand, som ikke er forenelig med de fremlagte bilag.

Endelig skal jeg gøre Ankenævnet opmærksom på,

h. At jeg – forinden garantien trådte i kraft – ikke var blevet informeret om, at *'Danica kan altid vælge at investere i en lavere andel af offensive investeringsfonde end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien*, da Danica i 2018 aktiverede min garanti uden varsel.

- fordi jeg første gang bliver bekendt med eksistensen af 2012-betingelser under den opklarende korrespondance med Danica, hvor vi diskuterer, hvilke betingelser der er gældende for min aftale, jf. Bilag 8., fx mit brev af den 22. november 2022, side 3, 2.afsnit. Jeg får først en kopi af investeringsbetingelserne af 2012 i 2023.
- fordi investeringsbetingelserne af 2012 ikke var vedlagt i mit originale brev af den 27. juli 2012, jf. Bilag I, som jeg har modtaget med posten *på originalt brevpapir med en af Danicas påførte QR-koder*.
- fordi det dels er en udokumenteret påstand, at investeringsbetingelserne af 2012 skulle være uploadet i min Danica Netpension og dels, fordi Danica Netpension er ikke en del af aftalegrundlaget.
- jeg første gang får varslet ændring af mine investeringsbetingelser af 2006 i september 2022, Bilag G.

[Note: … Den aftalte dato for, hvornår garantien skulle aktiveres, kan ikke ses under grafikken. Det er antallet af år, der er tilbage til investeringsudløbet, som fremgår under grafikken. Relationen mellem begrebet investeringsudløb og garantiens ikrafttrædelse er ikke forklaret i investeringsbetingelserne af 2006, hvor følgende er angivet:
'Investeringsudløbet
- er den dag, hvor du tidligst kan gå på pension uden at miste garantien
- styrer, hvornår garantien skal starte', jf. forsikringsbetingelserne af 2006, side 3. …]

Mit fjerde klagepunkt om forskelsbehandling grundet min TAE-status
Jeg har i min klage listet en lang række eksempler på, hvordan jeg ikke behandles på lige fod med andre kunder. Jeg tilføjer følgende nye bemærkninger:

i. Aftalegrundlag og garantiens ikrafttrædelse

Det kan ikke læses af investeringsbetingelserne af 2006, hvad der udgør aftalegrundlaget. Det kan jeg i investeringsbetingelserne af 2022, Bilag H, næstsidste side. Heraf ses, at dækningsoversigten er en del af aftalegrundlaget. Min seneste dækningsoversigt er fra 2007, om end jeg også modtog et 'kort overblik' i 2011. Det betyder, at jeg i mange år ikke har været informeret om mit aftalegrundlag, eller om jeg har valgt garantien.

Nu kunne jeg godt huske, at jeg havde valgt garantien i 2006, men jeg havde taget fejl af, hvornår garantien skulle træde i kraft, idet jeg troede, at min garantiperiode startede 10 år, før jeg gik på pension.

Jeg har ikke klaget over det, fordi den klageansvarlige har henvist mig til min dækningsoversigt af 2006, som jeg modtog efter tegningen af ordningen. Her står, at garantien var aftalt til at træde i kraft den 1. marts 2018, jf. Bilag 8, mit brev til Danica af den 10. november, side 2, 1. afsnit.

Jeg må have misforstået rådgiveren i 2006. Derfor havde det gjort en forskel for mig – som ikke får et varsel om aktivering af min garanti – hvis jeg løbende havde modtaget dækningsoversigter, hvor jeg kunne have set, at garantien var aftalt (i hvert fald på papiret) til at træde i kraft den 1. marts 2018 og ikke den 1. marts 2023. jf. Bilag 8, mit brev af den 10. oktober 2022, side 2, 4. linje.

j. Danica bør motivere forskelsbehandlingen mellem min 'kollega' og mig (Bilag Y)

Jeg har i den opklarende korrespondance spurgt Danica om både motivationen for at omlægge til lange obligationer, når renten var lav og motivationen for efterfølgende at cementere tabet ved at omlægge en større andel af de lange obligationer til korte obligationer. Danica svarer:

> *'Omlægningen til obligationer sker som tidligere beskrevet for at sikre en opfyldelse af garantierne. Vi ønsker ikke at kommentere yderligere herpå'*, jf. Bilag 8, Danicas brev af den 23. september 2023, side 1, 6. afsnit.

Af nyt Bilag 7A fremgår det, at Danica vil investere i korte obligationer jo tættere jeg kommer på det tidspunkt, hvor jeg skal på pension, men forklaringen er meningsløs, fordi allokeringen fra lange til korte obligationer sker inden for et års tid, og meningsløs, fordi min kollega slet ikke har korte obligationer i sin aktivfordeling.

k. Der foreligger ikke en klar anbefaling fra Danica om, at jeg skal opsige min garanti.

Efter jeg modtog Bilag K i april 2021 – som jeg reagerede på – hører jeg ikke mere fra Danica.

Iflg. Danicas svar af den 23. januar 2024, side 5, linje 1-6 til Ankenævnet for Forsikring som svar på min klage af den 14. januar 2024, er Danica af den opfattelse, at Danica har sendt mig en klar anbefaling af jeg skulle opsige min garanti på min ordning med tab af erhvervsevne.

Danica kunne altså have sendt mig et brev med en klar anbefaling af at opsige min garanti.

Jeg fremlægger nyt **Bilag Z**, som viser, at min kollega den 28. marts 2022 modtog et varselsbrev om, at garantien ville træde i kraft den 1. maj 2022 med en klar anbefaling af at slå garantien fra.

Bemærk, at Danica har skrevet til min kollega tidligere i 2022 og opfordret til at slå garantien fra, dvs. før tabene på de lange obligationer i garantiordningen stak helt af, jf. Bilag Y, s.1, linje 5.

Jeg modtog ikke et brev med en klar anbefaling af at slå min garanti fra, selv om mit samlede tab på de lange obligationer blev -14,75 % i 2022.

Danica skriver i den opklarende korrespondance:

> *'I visse tilfælde anbefaler vi at frakoble garantien, som på dit forsikringsnummer …5128 i brev fra 1. september 2022'*, i brev af 13. september 2023, jf. Bilag 8, s.1, linje 7-8.

Brev af den 1. september 2022 er Danicas fremlagte Bilag 5.

'Visse tilfælde' er faktuelt min kollega samt mig selv på min anden pensionsordning end den, som denne klage omhandler, dvs. min fripolice, jf. Bilag 5.

Danica bør redegøre for, hvorfor nogle kunder 'i visse tilfælde' kan få en anbefaling af at slå deres garanti fra, mens jeg på min ordning med tab af erhvervsevne ikke kan få en anbefaling om at slå garantien fra.

l. Hvorfor kan jeg ikke få rådgivning om, hvorvidt jeg skal opsige eller beholde min garanti, da jeg klagede til Danica i 2022 – eller i 2023, da det klart fremgår af den opklarende korrespondance, at jeg kæmper med at finde ud af, hvad jeg skal gøre med min garanti?

Da Danica i maj 2023 uopfordret sendte mig et tilbud ved investeringsmåden 'Mix Middel risiko' (Bilag L), hvis jeg ville opsige garantien og opfordrede til, at jeg sammenlignede prognosen uden garanti den med min prognose for garantien (som jeg ikke havde), så jeg mit snit til måske alligevel at få et beslutningsgrundlag og bestilte flere tilbud med andre investeringsmåder som høj risiko og investering i DP 100 % offensiv hvis blot Danica ville oplyse mig om depotværdien for min pensionsopsparing med garanti.

I den forbindelse skrev Danica til mig:

> *'Du må selv afgøre, om du mener, at en investering uden garanti vil kunne overstige garantien'*, jf. bilag 8, Danicas brev af den 23. september 2023, side 1, linje 5.

Det er den rådgivning jeg har kunnet få om min garanti.

Det havde jeg ingen forudsætninger for at kunne vurdere, idet jeg i efteråret 2023 endnu ikke havde fået en dækningsoversigt og dermed en prognose for, hvad jeg kunne forvente at få i pension med min pensionsordning med garantien. Den fik jeg som bekendt først i december 2023, Bilag M.

Klageren i ankesag nr. AK100811 får rådgivning af Danica om ikke at slå garantien fra, da kunden klagede til Danica i november 2023. Danica begrunder anbefalingen til kunden om ikke at opsige garantien med, at den garanterede saldo er markant højere end den opsparede saldo, jf. AK100811, s.4, 3. afsnit, hvilket også er gældende for mig.

Danica bør motivere forskelsbehandlingen mellem klageren i AK100811 og undertegnede.

m. Mit synspunkt er i dag, at produktet er blevet for kompliceret og garantien fordrer rådgivning

Danica havde ved anmeldelsen af produktet til Finanstilsynet i 2005 (Bilag O) ikke forudset, at det ville være reglen fremfor undtagelsen, at den opsparede saldo ville blive lavere end den garanterede, og det giver efter min mening en række problemer, som skærper Danicas rådgivningspligt,

fordi min påstand er, at produktet er blevet alt for kompliceret. Det er naturligvis muligt, at jeg tager fejl i mine betragtninger, da det igen er noget, som jeg selv skal finde ud af, men jeg har i dag to valgmuligheder:

1) Jeg kan enten opsige min garanti og vælge investeringsmåden 'Mix høj risiko' eller andre fonde med endnu større investeringsrisiko, hvis jeg skal gøre mig forhåbning om at få mere udbetalt i pension end den garanterede saldo (beregnet under de givne forudsætninger), som dog også medfører risiko for tab, som gør, at jeg kan få betydeligt mindre udbetalt end den garanterede saldo. Jeg kan fx vælge at investere min pensionsopsparing i 100 % DP Offensiv, som med de 9 år jeg har tilbage inden jeg går på pension, kan forvente at få 271.204 udbetalt i 10 år (men også årligt kr. 128.832 ved et lavt afkast eller kr. 456.520 ved et højt afkast). Prognosen for DP Offensiv er baseret på et tilbud jeg fik tilsendt den 6. september 2023 af Danica. [Note: Jeg har netop lært at prognoserne kan ændre sig afhængigt af det tidspunkt prognosen er beregnet. Jeg ville derfor gerne have indhentet nye tilbud. De er også bestilt, men fordi jeg får dækning for tab af erhvervsevne, kan Danicas rådgivere ikke udarbejde tilbud til mig sådan som de kan for andre kunder. Mine tilbud skal beregnes af en særlig afdeling, hvor det kan tage 1-2 måneder at få et tilbud. Jeg har derfor endnu ikke fået fremsendt de nye tilbud.]

2) Eller jeg kan beholde min garanti og acceptere, at jeg ikke får noget afkast (eller et usædvanligt ringe afkast) af min pensionsopsparing i 15 år, herunder heller ikke noget afkast af mine præmieindbetalinger i garantiperioden, som beløber sig til næsten 1,5 mio., som kunne være blevet forrentet bedre, hvis jeg ikke havde tabt så stor en del af min opsparede saldo på Danicas investeringsmåde i garantiordningen. Samtidig med at inflationen udhuler min opsparing.

Jeg ved ikke, hvordan medlemmerne af Ankenævnet for Forsikring ville træffe beslutning om disse to og eneste mulige scenarier jeg har? Og om jeg er blevet tilstrækkeligt rådgivet undervejs?

Ud over, at jeg undrer mig over, at der overhovedet findes et så kompliceret pensionsprodukt på det danske marked, så er det absurde i min situation, at jeg i 2006 accepterede Danicas anbefaling af garantien som et sikkerhedsnet under aktieinvesteringerne. Fordi jeg accepterede garantien, investerer Danica ikke længere i aktier. Danica investerer ovenikøbet med tab, fordi Danica dermed stadig har levet op til garantien, inden jeg går på pension. Disse tab i min opsparede saldo bliver årsagen til, at det er nødvendigt for mig at vælge en investeringsmåde med måske den højeste risiko, hvis jeg skal gøre mig håb om at få mere udbetalt i pension end den garanterede saldo.

Mit synspunkt forstærkes af, at jeg valgte Danica Balance med garanti i 2006, fordi jeg gerne ville have mulighed for at få et stort afkast ved at få min pensionsordning investeret i aktier, selv om jeg ikke havde forstand på investering, hvor Danica lovede at pleje mine pensionsinvesteringer til den sidste udbetaling.

Mit sjette klagepunkt over Bilag G, som varsler ændringer af mine investeringsbetingelser med tilbagevirkende kraft.
Mit klagepunkt nr. 6 er afhængigt af, hvilke investeringsbetingelser, der var gældende ved varslingen om ændring af mine investeringsbetingelser den 12. september 2022. Jeg kan ikke vurdere, om Danica må ændre investeringsbetingelserne uden at varsle mig eller informere mig, men hvis investeringsbetingelserne af 2012 var gældende i 2022, så er investeringsbetingelserne ikke vars-

let ændret med tilbagevirkende kraft (med undtagelse af den forfejlede skrivemåde og garantien automatisk slås til uden varsel forstås).

I så fald er det kun Danicas fortolkningsbidrag af garantien i Bilag G, som varsles ændret med tilbagevirkende kraft, fordi der aldrig tidligere er blevet rådgivet eller informeret om, at Danica ville investere forsigtigt i garantiperioden.

Danicas fortolkningsbidrag over tid vises i nyt **Bilag Æ**.

Mit syvende klagepunkt – Danica lever ikke op til deres oplysningspligt i Bilag K.
Det er Danica, der benytter sig af telefonisk rådgivning i deres kunderådgivning og Danica som optager samtalerne til dokumentation, men undertegnede, der skal løfte bevisbyrden for samtalen.

Ligesom Bilag I er påført mine håndskrevne noter, er Bilag K også påført mine håndskrevne noter.

Af disse noter fremgår det, at jeg i april 2021 telefonisk fik anbefalet investeringsmåden Mix Middel risiko, hvis jeg ville opsige garantien og fik oplyst prognosen for, hvad jeg kunne forvente at få i pension uden garantien. Det er kun Danica, der kender forudsætningerne for prognosen, hvorfor Danica i Bilag K burde have oplyst mig om prognosen med og uden garanti, så jeg fik et informeret beslutningsgrundlag.

Jeg kunne i april 2021 ikke få oplyst prognosen for, hvad jeg kunne få i pension med garantien. Det antager jeg er tilstrækkeligt dokumenteret ved fraværet af dækningsoversigter og lignende i min E-boks, og dette har været generelt gældende sandsynligvis, fordi jeg er TAE-kunde.

Jeg fik under samtalen oplyst, at tabet i den opsparede saldo år-til-dato for telefonsamtalen, (som jeg ikke har noteret den eksakte dato for) var -4,6 %. Dette omtaler jeg i den opklarende korrespondance som 'pengene fossede ud'. Jeg var i efteråret 2022 ikke var klar over, at tabet i 2022 ville ende med at blive meget større end tabet i 2021 (-14,7 % i 2022 mod -5,9 % i 2021).

Jeg fik også oplyst, at 83 % af min pensionsopsparing var investeret i lange obligationer og 17 % var investeret i korte obligationer med oplysning af de konkrete beløbsstørrelser fordelt på de to typer af obligationer.

Denne information var ikke til nogen hjælp for mig, da jeg ikke vidste, at lange obligationer var rentefølsomme. Rådgiveren informerede mig ikke om risikoen for flere rentestigninger (selv om den lange rente var steget i februar 2021). Tværtimod sagde rådgiveren, at jeg ikke kunne tabe mere end, hvad jeg allerede havde tabt. Set i bakspejlet tror jeg ikke, at rådgiveren har forstået garantiens virkemåde.

Med al respekt har jeg talt med mange rådgivere hos Danica, som end ikke er i stand til at forklare mig garantien. Hvis Danica havde fremlagt hele korrespondancen i Bilag 7, ville det være klart, at en anden rådgiver (…) en time forinden havde sendt mail, hvori der stod, at jeg ikke var garanteret en udbetaling, jf. nyt Bilag 7A, side 1, linje 11. Eller fx rådgiveren …, som jeg talte med i november 2023, jf. Bilag 8, mit brev af den 10. november, side 5, 5 afsnit, som heller ikke var i stand til at forklare mig garantien.

Jeg kan ikke dokumentere samtalen yderligere.

Ankenævnet *for* Forsikring

59. 100990

Som nye bemærkninger til mit syvende klagepunkt vil jeg blot oplyse om,

n. Jeg blev ikke rådgivet om, at garantien ikke sikrede mig mod tab på min pensionsopsparing, hverken i bilag k eller under den telefoniske rådgivning.

o. Det fremgår ikke af Bilag K, at Danica ikke fremover ville investere i aktier, når renten igen blev normal.

Danica mangler at redegøre for,
- Hvorfor valgte Danica at placere min pensionsopsparing i lange obligationer, mens renten var lav/negativ.
- hvorfor Danica valgte ikke at oplyste mig om risikoen for yderligere tab, som kunne have begrænset mit tab betragteligt – enten i Bilag K, under rådgivningssamtalen i forlængelse af bilag K eller i et brev i 2021 eller i 2022 med en klar anbefaling om at opsige min garanti.
- hvorfor Danica ikke omlagde de lange obligationer i 2022, da inflationen begyndte at stige
- hvorfor Danica bagefter cementerer tabet ved at omlægge til korte.

Det er muligt, at det fremstår som en udokumenteret påstand, at markedet forventede rentestigninger (selv om det er logisk, at renten ikke kan forblive lav/negativ i al evighed). Den lange rente var netop steget i februar 2021, jf. Nationalbankens hjemmeside. Jeg har siden talt med en obligationsekspert …, som fortalte, at den bedste indikator på rentestigning i den lange rente er stigende inflationstal. Jeg har vedlagt kopi af inflationen i nyt **Bilag Ø**.

Afsluttende bemærkninger
Jeg skal venligst bede Ankenævnet for Forsikring om at vurdere alle mine klagepunkter enkeltvist.

Mine klagepunkter nr. 1, 2, 3, 4, 5 og delvist nr. 8 er uafhængige af Bilag K, og klagepunkt 1, 2, 3, 4 og delvist nr. 5 er uafhængige af, om det var investeringsbetingelserne af 2006 eller investeringsbetingelser af 2012, som var gældende ved aktivering af min garanti i 2018.

Jeg har korrigeret fejl, uklare formuleringer og manglende referencer i mit brev til Ankenævnet for Forsikring af den 12. juni 2024 i nyt **Bilag T**. Jeg er enig i med den klageansvarlige i, at min klage er lang, men det bærer Danica selv en del af ansvaret for. Måske det mest af alt siger noget om, hvor vanskeligt det er at klage til Danica."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af informationspjece fra selskabet fremgår bl.a.:

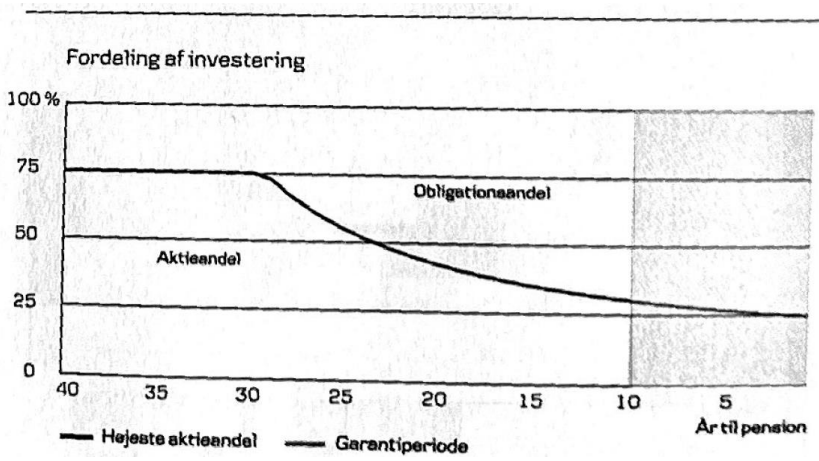
"Danica Balance - når pension skal være en god investering uden du behøver gøre noget
…
En investering i fremtiden
Danica Balance gør det både nemt og sikkert for dig at spare op til pensionen. Vælger du Danica Balance, plejer vi nemlig din opsparing, uden du selv skal gøre noget.

Når vi plejer din opsparing, investerer vi den i aktier og obligationer. Og her tager vi højde for, hvor lang tid der er, til du vil gå på pension, og din risikovillighed. Jo yngre du er, jo flere aktier, og jo tættere du kommer på pensionsalderen, jo flere obligationer. På den måde er der balance i investeringen i forhold til din alder, og det giver dig muligheden for et optimalt afkast.
…

Da både aktier og obligationer altså kan give et negativt afkast, tilknytter vi en garanti, 10 år før du går på pension. Det vil sige, at du ved, hvor meget du mindst har - uanset hvordan vores investering går - når du skal planlægge din tilværelse som pensionist. Det giver dig sikkerhed.
…

Vi klarer investeringen

Vi har sat den løsning sammen, vi mener, er bedst, hvis du ønsker at få muligheden for et lidt større afkast, end du får med en traditionel pensionsordning. Og samtidig tilknytter vi en garanti de sidste 10 år. Hvis der er mere end 30 år, til du skal på pension, starter vi med at investere cirka 75 procent af din opsparing i aktier. Efterhånden som pensionsalderen nærmer sig, sætter vi andelen af aktier ned og andelen af obligationer op, så obligationsandelen ender på cirka 75 procent og aktieandelen på cirka 25 procent den dag, du går på pension.



Figuren viser, hvor stor en del af din opsparing vi investerer i aktier. Indtil der er 30 år, til du skal på pension, investerer vi 75 procent af din opsparing i aktier, herefter falder andelen gradvist. Og når der er 10 år tilbage, tilknytter vi garantien. Garantiperioden er vist med den grå kasse.

10 år før du skal på pension, tilknytter vi en garanti. så du på dette tidspunkt ved, hvad din pensionsopsparing mindst er på, den dag du går på pension. Det skaber tryghed i den periode, hvor du skal planlægge din tilværelse som pensionist.

Garanti for størrelsen af din opsparing

10 år før vi begynder at udbetale din pension, starter garantiperioden. Garantien betyder, at din pension - når udbetalingen starter - mindst vil svare til størrelsen af din opsparing, når garantiperioden starter, plus efterfølgende indbetalte beløb og minus det, du betaler til forsikringsdækninger,
garantien og omkostninger.

I de sidste 10 år, hvor garantien løber, er du sikret mod et samlet negativt afkast, uanset hvordan investeringen går. Det giver dig en ekstra sikkerhed, fordi du så ved, hvor meget du som udgangspunkt har til at opfylde dine drømme med.

Du skal være opmærksom på, at vi i garantiperioden følger en særlig investeringsmåde. Det kan betyde, at vi investerer mindre i aktier, end kurven på side 6 viser.

Er værdien af din opsparing på udbetalingstidspunktet større end det beløb, du har fået garanti for, får du selvfølgelig opsparingens værdi udbetalt. I den periode, hvor du får udbetalt din pension, er der også knyttet en garanti til din opsparing.

62. 100990

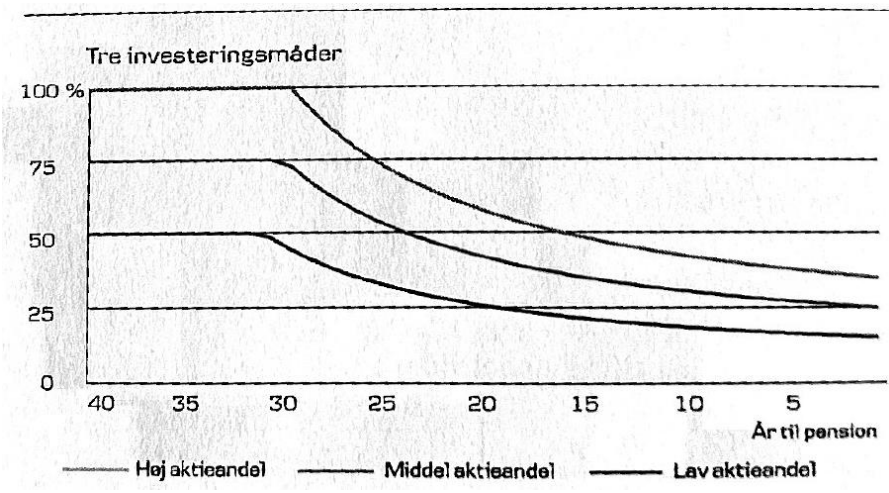
En pension efter dit hoved
Som udgangspunkt vælger vi investeringsmåden for Danica Balance - den kalder vi Middel aktieandel. Svarer Middel aktieandel ikke til dine ønsker og behov, tilbyder vi med Danica Balance to andre investeringsmåder.

- En, der kan give et højere afkast, men som måske er mindre stabilt - Høj aktieandel.
- En, der kan give et mere stabilt, men måske lavere afkast - Lav aktieandel.

Højere, men måske mindre stabilt afkast
Hvis du ønsker mulighed for et højere afkast og dermed tage en lidt højere risiko, foreslår vi, at du vælger Høj aktieandel. Du skal blot være opmærksom på, at sandsynligheden for tab, inden garantien begynder, er større med en højere aktieandel.

Er der mere end 30 år, til du skal pensioneres, starter vi med at investere hele din opsparing i aktier. Derefter begynder vi langsomt også at investere i obligationer, i takt med at du nærmer dig pensionstidspunktet. Den dag du går på pension, vil der være cirka 35 procent af din opsparing investeret i aktier og 65 procent i obligationer. Udviklingen i andelen af aktier kan du se på den øverste kurve i figuren på side 10.

...



Figuren viser de tre investeringsmåder for en Danica Balance uden garanti. Tilknyttes garantien enten de sidste 10 år eller i hele opsparingsperioden, følger vi en særlig investeringsmåde i garantiperioden.

...

Ekstra sikkerhed
Garantien, som vi tilknytter automatisk 10 år før din pensionering, kan du vælge helt fra eller få tilknyttet tidligere. Det er blot vigtigt, du er opmærksom på, at vi i garantiperioden følger vores egen investeringsmåde - og altså ikke den investeringsmåde, du har valgt. Det kan for eksempel betyde, at vi på grund af udviklingen på de finansielle markeder vælger at investere mindre i aktier, end kurven for Middel aktieandel viser.

Vælger du garantien helt fra, sættes andelen af investerede aktier i din opsparing ned med en fast andel om året i den periode, hvor du får pensionen udbetalt. For eksempel er andelen 1/10, hvis din pension udbetales over 10 år."

63. 100990

Af "kvittering for behovsanalyse" af 1/11 2006 fremgår bl.a.:

Kvittering for behovsanalyse for medarbejdere i [redacted]

Dato: 01-11-2006

CVR-nr. [redacted]

Nr. [redacted]

...

Jeg ønsker at investere mit pensionsbidrag med 14,00 % af lønnen i Danica Balance på følgende vilkår
- Med 10 årig garanti
- Investeringsudløb ved alder 60 år.
- Investeringsmåde: Høj aktieandel.

Af dækningsoversigt pr. 1/9 2006 fremgår bl.a.:

Sådan investerer vi din pension

Her kan du se, hvordan du har valgt, at din pension skal investeres.

Du har valgt investeringsmåde Høj aktieandel.

Du kan se, hvordan fordelingen mellem aktier og obligationer vil være i opsparingsperioden på www.danicapension.dk eller på Din Netpension.

Du har valgt, at garantiperioden på din pension starter den 01.03.2018.

...

Øvrige oplysninger

Garanti
Der er knyttet garanti til din pension. Garantiperioden starter den 01.03.2018.

Garantien betyder, at saldoen på din Danica Balance-pension på tidspunktet for udbetaling mindst vil have den størrelse, din saldo har, når garantiperioden starter, plus efterfølgende indbetalinger og minus betaling til forsikringsdækninger, garanti og bidrag til omkostninger.

I garantiperioden er der regler for, hvor meget vi højst kan beregne af den garanterede saldo til omkostninger.

Garantien har kun virkning på det aftalte pensionstidspunkt.

Investeringsudløbet er den 01.03.2028. Investeringsudløbet har betydning for, hvornår garantiperioden starter og sammensætning af aktier og obligationer på din pension.

Hvis tidspunktet for udbetaling af pensionsopsparingen ligger efter investeringsudløbet, har du mulighed for at rykke udbetalingstidspunktet frem til investeringsudløbet og stadig bevare garantien.

Af dækningsoversigt af 5/12 2006 fremgår bl.a.:

Sådan investerer vi din pension

Her kan du se, hvordan du har valgt, at din pension skal investeres.

Den 05.12.2006 er din investeringsmåde Høj aktieandel. Nedenfor kan du se fordelingen af aktier og obligationer, som den ser ud nu.

	Fordeling i %
Danica Pension (PAL) - Aktier	64,29
Danica Pension (PAL) - Obligationer	35,71

...

Investeringsbetingelser for Danica Balance

...

Sådan investerer vi i garantiperioden

Når garantiperioden begynder, træder investeringsmåden ud af kraft. Det er herefter os, der bestemmer, hvordan pensionen investeres. Vi justerer andelen af aktier m.v. efter bevægelser på de finansielle markeder. Derudover justerer vi for eksempel andelen af aktier m.v., så vi overholder de investeringsbegrænsninger, der er fastsat ved lov. Vi kan ikke stilles til ansvar for investeringerne i garantiperioden.

Af dækningsoversigt af 1/5 2012 fremgår bl.a.:

Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer efter den investeringsmåde, du har valgt i Danica Balance.

Lige nu er din investeringsmåde: Middel aktieandel.
Nedenfor kan du se fordelingen af aktier og obligationer, som den ser ud nu.

	Fordeling i procent
Danica Pension (PAL) - Aktier	51,87
Danica Pension (PAL) - Obligationer	48,13

Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i Din Netpension.

Garanti mod negativt afkast
Der er knyttet en garanti til din Danica Balance pensionsordning. Garantiperioden begynder 01.03.2018 ([redacted] år).

Garantien betyder, at når udbetalingen begynder, vil din garanterede opsparing mindst svare til summen af opsparingen ved garantiperiodens start 01.03.2018 og dine efterfølgende indbetalinger - fratrukket din betaling for forsikringsdækninger, garanti og omkostninger.

Dermed er du sikret mod et samlet negativt afkast i garantiperioden, uanset hvordan det går med dine investeringer. Og hvis det opsparede beløb, når du pensioneres, er større end din garanterede opsparing, vil din udbetaling blive fastsat ud fra det opsparede beløb.

Det, du betaler for forsikringsdækninger, garanti og omkostninger m.m., kan ændre sig, men i garantiperioden er der en øvre grænse for de omkostninger, som kan indgå, når vi beregner din garanterede opsparing.
Læs mere i investeringsbetingelserne for Danica Balance.

Du skal være opmærksom på, at garantien ikke gælder, hvis du får udbetalt din pension før det aftalte tidspunkt.

Investeringsudløbet er 01.03.2028. Det er den dato, som bestemmer, hvornår vi begynder at placere dine investeringer i en omlægningsafdeling, der er baseret på obligationer med lav renteføl somhed.

Hvis du vælger at rykke tidspunktet for udbetaling frem til investeringsudløbet, bevarer du garantien.

Investeringsbetingelserne af 1/5 2012 indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

> **"Sådan investerer vi i garantiperioden**
> Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men angiver nu kun den maksimale aktieandel, din opsparing kan investeres i.
>
> Har du en investeringsmåde i den ugaranterede periode, hvor aktieandelen er så høj, at den ikke kan vælges i garantiperioden, vil du ved garantiperiodens begyndelse automatisk blive ført over på den investeringsmåde, der angiver den af os største tilladte aktieandel med garanti.
>
> Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af aktier end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.
>
> Vi justerer andelen af aktier m.v. efter bevægelser på de finansielle markeder. Derudover justerer vi for eksempel andelen af aktier m.v., så vi overholder de investeringsbegrænsninger, der er fastsat ved lov. Vi kan ikke stilles til ansvar for investeringerne i garantiperioden."

I mail af 21/3 2018 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

> "Hermed en oversigt over dit afkast fra 2013 til 2017.
> …
> Og et overblik over depot størrelsen på din ordning.
> …
> Vi har bedt vores administrative afdeling lave indbetalingsoversigt for den ønskede periode. Vi har bedt dem lave pr. år i stedet for hele perioden som er det du har fået i den første kontooversigt. De sender dem til dig, så snart de har behandlet din henvendelse."

Selskabet har i mail af 19/1 2021 til klageren bl.a. anført:

> "Tak for en god samtale, jeg sender dig som aftalt lige en mail med link til vores investeringstjek og jeg har vedhæftet en vejledning til fravalg af garanti."

I mail af 23/1 2021 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

> "Nu har jeg læst lidt om garantien, og der står, at garantien gælder værdien af min opsparing den 1/3-2018, da jeg fyldte … år. Jeg synes, at du læste værdien op for mig til kr. 1.027.000. Når jeg læser i pensionsoversigten er værdien i 2017/2018 opgjort til ca. 1,6 mio. Læser jeg forkert?
>
> Så jeg har jeg også læst om fravalg af garantien, som åbenbart også har indflydelse på dødsfalddækningerne, hvis jeg ellers har en dødsfalddækning? Der står: 'Hvis du har dødsfaldsdækninger,

vil et fravalg af garanti også betyde, at du fravælger din garanti for størrelsen af dødsfaldsudbetalingerne. Din betaling for dødsfaldsdækningerne vil blive tilpasset denne ændring'.

Med den garanti jeg har på saldoen i dag, står der på den gamle netpension, at investeringsudløbet er 1/3-2028. Hvad betyder det i praksis?

Jeg forsøgte at lave en pensionstjek, men fik meddelelsen, at det ikke var muligt at administrative årsager. Og jeg kunne ikke finde investeringstjekket."

Af selskabets brev fra april 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringsnr. …0613-20
Vi er nødt til at investere din pension forsigtigt - vil du ændre din garanti?
Du sparer i dag op med Danica Balance, hvor du har en garanti, som sikrer, at du mindst vil have et bestemt beløb på din pensionsopsparing på det aftalte pensionstidspunkt.

Når du har garanti, tilpasser vi løbende andelen af offensive investeringer (aktier mv.), hvis det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Det kan betyde, at andelen af offensive investeringer bliver meget lav eller nul.

På grund af det lave renteniveau er vi nødt til at investere din opsparing forsigtigt for at kunne opfylde garantien. Det vil sige med ingen eller kun en lille andel af offensive investeringer og en stor andel investeringer i stats- og realkreditobligationer, som har lave forventede afkast.

Med din nuværende garanti er der derfor kun en begrænset mulighed for, at du får en større opsparing end det, du er garanteret. Samtidig betaler du for din garanti, og du vil derfor også opleve, at det beløb, du er garanteret, vil falde over tid. Samlet set indebærer dette, at du kan opleve at få en negativ forrentning af din opsparing.

Du kan ændre din garanti
Overordnet set har du tre muligheder, når du sparer op i Danica Balance. Du kan vælge, at:
1. Fastholde din nuværende garanti.
2. Ændre din nuværende garanti til den garanti som nye kunder kan få i dag.
3. Fravælge din nuværende garanti.

Vælger du at fastholde din nuværende garanti, så vil du fortsat have en forsigtig investeringssammensætning og begrænset mulighed for at få mere, end hvad du allerede er garanteret frem til det aftalte pensionstidspunkt.

Hvis du vælger at ændre din nuværende garanti til den garanti, som nye kunder kan få i dag, skal du være opmærksom på, at din garanti kan blive lavere, end den du har i dag. Til gengæld vil du opnå en mere risikofyldt investeringssammensætning, og du vil derfor få mulighed for at få mere udbetalt, når du går på pension.

Fravælger du din garanti, er du ikke garanteret et bestemt beløb, og din opsparing bliver investeret med den risiko, du ønsker. Dermed har du mulighed for flere risikofyldte investeringer, og derfor mulighed for at få mere udbetalt, end når du har garanti tilknyttet. Du har også mulighed for fortsat at kunne investere med lav risiko, uden at skulle betale for at have en garanti.

Ud over forudsætninger om forrentning baserer din garanti sig på forudsætninger om gennemsnitlige levetider og omkostninger. Du har en livsvarig pension, hvor udbetalingerne fortsætter, så længe du lever. Vælger du din garanti fra, og vurderer vi, når du er gået på pension, at levetiden bliver længere end forventet ved pensionering, skal din pension strækkes over længere tid, hvilket kan betyde, at dine udbetalinger bliver sat ned og altså kan blive lavere end det tidligere garanterede niveau. Det samme er tilfældet, hvis omkostningerne stiger, og du ikke længere har garanti.

Du skal overveje, hvad der passer bedst til dig - blandt andet hvor meget udsigten til at få mere udbetalt i pension betyder for dig, og om du fortsat ønsker en garanti.

Ring til os, hvis du er i tvivl
Vi ved godt, at det i den nuværende finansielle situation er vanskeligt at forstå, hvilke konsekvenser dit valg kan have, og vi anbefaler derfor, at du taler med os, inden du tager en beslutning."

I brev af 1/9 2022 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Forsikringsnr.: …5128
Vi anbefaler, at du slår garantien fra på din pensionsopsparing i Danica Balance
Garantiperioden på din pension begynder som aftalt den 1. marts 2023. Garantien sikrer dig en minimumsudbetaling fra din pensionsopsparing, når du går på pension.

Vi anbefaler dog, at du slår din garanti fra inden den 1. marts 2023. Det gør vi af flere årsager, som du kan læse om nedenfor.

Andelen af offensive investeringer kan blive sat ned, når du har garanti
Når din garantiperiode begynder, ændrer vi din nuværende investeringsmåde til en særlig investeringsmåde for opsparing med garanti. I garantiperioden angiver din investeringsmåde, hvor meget af din opsparing vi maksimalt kan have af offensive investeringer, der består af risikofyldte aktiver som aktier m.m. Vi tilpasser løbende andelen af offensive investeringer, hvis det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Dette betyder, at andelen af offensive investeringer, under de nuværende finansielle forhold, kan blive meget lav eller nul.

Hvis du slår din garanti fra
Hvis du slår din garanti fra, vil du ikke længere blive garanteret, hvad du som minimum får udbetalt, når du går på pension, men din opsparing kan blive investeret med de risikoforløb, du ønsker uden at skulle betale for at have en garanti. Det koster ikke noget at slå garantien fra.

Hvis du har en livsvarig pension
Hvis du har en livsvarig pension, hvor udbetalingerne fortsætter, så længe du lever, så er der dog også andre forhold, du skal være opmærksom på, hvis du slår din garanti fra. Ud over forudsætninger om forrentning baserer din nuværende garanti sig på forudsætninger om gennemsnitlige levetider og omkostninger.

Slår du din garanti fra, og vurderer vi, at levetiden bliver længere end hidtil forventet, skal din pension strækkes over længere tid, hvilket kan betyde, at dine udbetalinger bliver sat ned og altså kan blive lavere end det tidligere garanterede niveau. Det samme er tilfældet, hvis omkostningerne stiger, og du ikke længere har garanti."

68. 100990

Selskabet har i brev af 12/9 2022 til klageren bl.a. anført:

> **"Forsikringsnr. …0613-20**
> **Sådan nedtrapper vi risikoen i din pensionsopsparing i Danica Balance med garanti**
> Vi skriver til dig, fordi du sparer op til pension hos os med opsparingsproduktet Danica Balance. Her har du en garanti, der sikrer, at du minimum har et bestemt beløb på din pensionsopsparing, når du går på pension, og vi nedtrapper risikoen, i takt med at du bliver ældre, når vi investerer din pensionsopsparing.
>
> Vi vil gerne sikre, at du ved, hvordan vi nedtrapper risikoen, når du har en garanti. Det kan du derfor læse om i dette brev.
>
> Samtidig vil vi informere dig om, at beskrivelsen af nedtrapningen i dine investeringsbetingelser ved en fejl desværre ikke har været korrekt. Dette brev er derfor også en varsling om, at vi ændrer dine investeringsbetingelser fra den 15. oktober 2022. Fremover vil du derfor tydeligt kunne se i dine investeringsbetingelser, at vi nedtrapper risikoen mod et tidspunkt, der ligger tidligere end det aftalte tidspunkt for udbetaling af din pension.
>
> **Sådan nedtrapper vi risikoen, når du har en garanti**
> Når du har knyttet en garanti til din pensionsopsparing i Danica Balance, betyder det, at vi - fra den dag, hvor garantien træder i kraft - garanterer, at du minimum har et bestemt beløb på din pensionsopsparing, når du går på pension.
>
> Som du kan læse i dine investeringsbetingelser i netpension, er der fastlagt et investeringsudløb for din pensionsopsparing. Investeringsudløbet er det tidspunkt, hvor du tidligst kan få udbetalt din pension uden at miste din garanti, og styrer samtidig, hvornår garantien automatisk træder i kraft. Garantien træder typisk i kraft 10 år inden investeringsudløbet.
>
> Investeringsudløbet er som udgangspunkt fastsat til det tidspunkt, hvor du ifølge lovgivningen tidligst kunne få udbetalt din pension, da du oprettede din pensionsordning hos os. Har du valgt et andet investeringsudløb på din pensionsopsparing, er det naturligvis det, der gælder for din opsparing.
>
> Fordi vi ønsker at give vores kunder heriblandt dig, mulighed for at kunne vælge at gå tidligere på pension og samtidig beholde garantien nedtrapper vi i hele din opsparingsperiode risikoen hen mod investeringsudløbet på din opsparing. Det betyder, at vi nedtrapper din risiko hurtigere end hvis vi nedtrappede den mod det aftalte tidspunkt for udbetaling af din pension som typisk er et par år senere.
>
> Når din garanti bliver slået til, kan vi derudover investere din pensionsopsparing endnu mere forsigtigt, hvis det er nødvendigt for at opfylde garantien. Det kan du læse mere om i dine investeringsbetingelser.
>
> Du kan se investeringsudløbet på din pensionsopsparing og det aftalte tidspunkt for udbetaling i netpension …

Vi ændrer dine investeringsbetingelser
I dine investeringsbetingelser står der at vi gradvist nedtrapper risikoen mod det aftalte tidspunkt for udbetaling. Det er ikke korrekt da vi som beskrevet ovenfor nedtrapper risikoen hen mod investeringsudløbet som typisk ligger nogle år tidligere.

Vi ændrer derfor beskrivelsen i dine investeringsbetingelser fra den 15. oktober 2022, så det vil stå rigtigt fremover. Du kan se, hvad vi ændrer i det vedlagte bilag.

Vi har derudover set på den information som vi i øvrigt har givet vores kunder om nedtrapning af risikoen, samt eventuelt de valg de har truffet i forhold til risikoen på deres pensionsopsparing.

Formålet har været at undersøge, om vores kunder kan have forventet at Danica Balance med garanti virkede på en anden måde, og om de ville have valgt at spare op til pension på en anden måde, hvis vores investeringsbetingelser havde beskrevet nedtrapningen af risikoen korrekt. På baggrund af den information vi har set på, vurderer vi dog ikke, at det er tilfældet for dig. Du er altid velkommen til at kontakte os - det gælder også hvis du har spørgsmål til vores vurdering.

Vi kan også informere dig om at de beregninger vi har lavet, viser at du frem til nu har fået et højere afkast på din pensionsopsparing, fordi vi har nedtrappet risikoen hen mod dit investeringsudløb, end du ville have fået hvis vi havde nedtrappet risikoen hen mod det senere aftalte tidspunkt for udbetaling af din pension. Det har derfor indtil nu været en fordel for dig.

Du kan ændre investeringsudløbet på din pensionsopsparing
Investeringsudløbet på din pensionsopsparing har som beskrevet ovenfor betydning for hvordan vi nedtrapper risikoen, når vi investerer din opsparing og hvornår din garanti træder i kraft. Du betaler kun for garantien når garantien er i kraft. Jo senere garantien træder i kraft jo kortere tid betaler du for garantien, der så også kun virker i den kortere periode.

Du har mulighed for at ændre investeringsudløbet på din pensionsopsparing så det ligger tættere på eller samtidig med det aftalte tidspunkt for udbetaling af din pension - hvis du ønsker det. Det koster ikke noget."

Af brev af 21/10 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Din Danica Balance med garanti
…
Jeg vil gerne indledningsvis slå fast, at vi ikke har begået fejl i forvaltningen af din pension. Jeg har dog fuld forståelse for, at den seneste tids udvikling på de finansielle markeder kan give anledning til usikkerhed.

Du finder svar på dine spørgsmål nedenfor. Jeg besvarer spørgsmålene i den rækkefølge, du har stillet dem.

Ad 1: Nedtrapning af risiko og ændring af investeringsbetingelser
Som anført i vores brev fra den 12. september 2022, har der ved en fejl stået i investeringsbetingelserne, at risikoen nedtrappedes mod det aftalte udbetalingstidspunkt, mens nedtrapningen i virkeligheden skete mod tidspunktet for investeringsudløb, når man havde en tilknyttet garanti på ordningen. Det er vigtigt at understrege, at risikonedtrapningen i produktet har virket, som den

skulle - med en tilknyttet garanti har der således skullet 'sigtes' mod investeringsudløbet. Det er med andre ord ikke en produktfejl, men alene et spørgsmål om en skrivefejl i betingelserne.

I det seneste betingelsessæt inklusive investeringsbetingelserne, som du modtog fra os ved vores brev af 27. juli 2012, fremgik den omhandlede oplysning på side 3 i investeringsbetingelserne (afsnittet 'Varierende aktieandel' under 'Sådan vælger du en investeringsmåde'): *'Når du ønsker, at andelen af aktier m.v. varierer, fastsætter vi løbende fordelingen af aktiver ud fra, hvor lang tid der er til det aftalte udbetalingstidspunkt, og hvor risikovillig du er.'* Det angivne var og er i øvrigt korrekt for kunder, som ikke havde en tilknyttet garanti.

I vores undersøgelse af sagen har vi beregnet, hvad dit afkast ville have været, hvis vi havde nedtrappet din risiko hen mod det aftalte tidspunkt for udbetaling af din pension i stedet for dit tidligere investeringsudløb. I dit tilfælde ville du have haft et ringere afkast, hvis investeringen var sket som beskrevet i den nu tidligere formulering af investeringsbetingelserne. Jeg kan oplyse, at vores beregningsmetode er valideret af et eksternt revisionshus.

I overensstemmelse med ovenstående indebærer vores brev af 12. september 2022 en orientering til dig om, at investeringsbetingelserne fremadrettet tilpasses, så de matcher produktets design, og en konstatering af, at investering i overensstemmelse med produktets design har været positivt for dig. Der er ikke tale om, at investeringsbetingelserne ændres med tilbagevirkende kraft.

At man med en tilknyttet garanti har sondret mellem aftalt udbetalingstidspunkt og investeringsudløb, har som anført været en tilsigtet del af produktet, og et investeringsudløb tidligere end det aftalte udbetalingstidspunkt har sikret, at man som kunde kunne vælge at gå på pension før det aftalte udbetalingstidspunkt og samtidig opretholde garantien. Du har investeringsudløb ved alder 60 og aftalt udbetalingsalder ved alder 65.

Ad 2: Fortsat indbetaling, hvis du går tidligere på pension
Du kan starte udbetaling af såvel din ratepension som din ophørende og din livsvarige pension, når som helst du ønsker det, uden at det går ud over de fremtidige indbetalinger. Hvis du for eksempel starter udbetaling, når du fylder 60 år, fortsætter indbetalingerne til den 1. marts 2033 som oprindeligt aftalt.

Danica Pension har ikke rådet dig til at gå tidligere på pension. I vores brev fra den 12. september 2022 har vi alene informeret dig om, at du kan ændre investeringsudløbet, så det ligger tættere på eller samtidig med det aftalte udbetalingstidspunkt, hvis du ønsker det.

Ad 3: Garantitilkobling 10 år før investeringsudløb
Jeg har ikke fundet nogen dokumentation for, at du har ønsket en anden garantiperiode på din pensionsordning end 10 år før det aftalte investeringsudløb (60 år). Jeg sender dig en kopi af begæringen, som du underskrev forud for oprettelsen af din pension i 2006. Her fremgår det under rubrikken 'Danica Balance', at du har ønsket 10-årig garanti med start 10 år før investeringsudløbet.

Jeg kan desuden henvise til dækningsoversigten, som vi sendte til dig umiddelbart efter oprettelsen af din pensionsordning i 2006. Her står der (side 7, afsnittet 'Garanti'):

'Der er knyttet en garanti til din pension. Garantiperioden starter den 01.03.2018. Garantien betyder, at saldoen på din Danica Balance-pension på tidspunktet for udbetaling mindst vil have den størrelse, din saldo har, når garantiperioden starter, plus efterfølgende indbetalinger og minus betaling til forsikringsdækninger, garanti og bidrag til omkostninger. (...) Investeringsudløbet er den 01.03.2028. Investeringsudløbet har betydning for, hvornår garantiperioden starter og sammensætning af aktier og obligationer på din pension.'

For en god ordens skyld, og for at undgå yderligere misforståelser, så er garantiperioden på din ratepension ligeledes 10 år.

Ad 4: Betaling for garanti
Du betaler en fast procentsats for din garanti. I opsparingsperioden er prisen op til 0,25 procent af den opsparede værdi. Du kan læse mere på vores hjemmeside …

Her kan du se, hvad du har betalt for din saldogaranti siden 1. marts 2018:
- I 2018 har du betalt 3.251 kroner (for 10 måneder)
- I 2019 har du betalt 4.114 kroner
- I 2020 har du betalt 4.358 kroner
- I 2021 har du betalt 4.584 kroner
- I 2022 har du betalt 2.964 kroner (for de første 9 måneder)

Beløbene fremgår også af din kontooversigt, som du kan se i netpension.
…
Ad 5: Saldogaranti - hvor stor en del af indbetalingerne garanteres?
…
Til orientering er din garanterede saldo i dag på 1.965.398,80 kroner. Vi kender ikke saldoen på det aftalte udbetalingstidspunkt i 2033.

Ad 6: Ændring af din investeringsmåde i 2008
I 2008 skiftede de eksisterende investeringsmåder i Danica Balance navn, og vi indførte nye valgmuligheder. I samme forbindelse ændrede din investeringsmåde navn fra 'Høj aktieandel' til 'Middel aktieandel'. Jeg henviser til det brev, vi sendte til dig den 16. marts 2008 ('Vi har nu gjort Danica Balance endnu bedre'):

'Fra den 24. april 2008 vil vi derfor give dig mulighed for at vælge nye investeringsmåder, så du kan få en højere aktieandel. Samtidig ændrer vi navnene på de eksisterende investeringsmåder og foretager mindre justeringer i deres aktieandele. (...) Skulle du være interesseret i at vælge en af de nye investeringsmåder, kan du gøre det gratis fra den 24. april frem til den 31. december 2008.'

Du skriver, at du har fået at vide, at *'Danica ville balancere min risiko i forhold til mit afkast ved at reducere andelen af aktier over tid, så andelen ville være reduceret til ca. 35 %, når jeg skulle på pension.'* Aftrapningen til 35 procent offensive papirer ved udløb gjaldt kun for ordninger uden garanti. På ordninger, hvor garantien var tilkoblet, har vi altid oplyst, at aktivfordelingen ikke kunne oplyses på forhånd og henvist til at se den aktuelle fordeling i netpension. Når garantien er tilkoblet, investerer vi nemlig, som det er mest hensigtsmæssigt, for at vi kan opfylde garantien.

Ad 7: Investeringsmåde før og efter garantitilkoblingen i 2018

Før garantitilkoblingen den 1. marts 2018 var pensionsordningen investeret i Mix Middel Risikoforløb. Efter at saldogarantien trådte i kraft pr. 1. marts 2018, overgik ordningen til investeringsmåden Middel risikoforløb Garanti. Du har haft en andel af DP Offensiv helt frem til juni 2020, hvor den sidste rest blev handlet ud – i den sidste tid (primært efter corona-recessionen) har andelen dog været minimal.

Du har hele tiden kunnet se datoen for garantitilkoblingen i netpension samt i de dækningsoversigter, vi har sendt til dig.

Ad 8: Investering fremadrettet
Frem til den 1. marts 2033 har du saldogaranti på ordningen, og her kan vi ikke oplyse aktivfordelingen på forhånd, jf. mit svar til spørgsmål 5. I udbetalingsperioden (hvis du ønsker at beholde garantien), overgår ordningen til en udbetalingsgaranti med en rente på -1,5 procent. Igen er det ikke muligt på forhånd præcis at definere aktivfordelingen.

Hvis du frakobler garantien nu og fortsætter uden garanti med Mix Middel Risikoforløb, så vil aktivfordelingen frem til 2033 kunne aflæses på hjemmesiden her.

Det er korrekt, som du har fået oplyst, at du ikke kan ændre produkt, når du har fritagelse for indbetaling, men du kan godt ændre din investeringsmåde fra for eksempel Middel til Lav eller Høj risiko, ligesom du kan fravælge garantien. Du skal dog være opmærksom på:

- Du kan kun vælge Høj risiko, hvis garantien samtidig bliver frakoblet.
- Selvom du ændrer investeringsmåden til Lav, vil aktivfordelingen ikke ændre sig, så længe du har garanti på ordningen.

…
Vi vil gerne rådgive dig
Du har bedt om at få et skriftligt svar på din klage, derfor dette brev. Jeg vil dog opfordre dig til at søge rådgivning, hvis du stadig er i tvivl om, hvilken løsning der er bedst for dig ud fra dine specifikke ønsker og behov. Du kan bestille tid her: Book møde - Danica Pension."

Selskabet har i brev af 5/1 2023 til klageren bl.a. anført:

"Jeg har gennemgået forløbet fra oprettelsen af din pension og frem til i dag og fastholder, at vi har informeret dig om garantiens (mulige) konsekvenser for investeringen af din pension. Foruden dækningsoversigt med forsikrings- og investeringsbetingelser fra den 10. november 2006, henviser jeg til de oplysninger, du har haft adgang til i netpension. Her har du blandt andet kunnet se dine investeringsbetingelser samt kunnet finde oplysninger om din garanti og investeringsmåde. Derudover har du løbende kunnet følge med i udviklingen af din pension på kontooversigten (også i netpension). Endelig sendte vi et brev til dig den 20. april 2021, hvor vi oplyste, at vi var nødt til at investere forsigtigt, og opfordrede dig til at overveje, om du ønskede at beholde din saldogaranti. Du har stadig saldogaranti på ordningen.

Rådgivningen, du fik i 2006, skete med udgangspunkt i den daværende økonomiske situation og tog afsæt i de forventninger, vi havde på det tidspunkt. Dengang kunne vi i sagens natur ikke forudse, at de finansielle markeder flere år senere ville blive så hårdt ramt af først en pandemi og senere en krig i Ukraine, som har haft store konsekvenser for alle pensionsopsparere.

De finansielle markeder opfører sig ikke altid som forventet, og i foråret 2020 oplevede vi et større kursfald i kølvandet på udbruddet af COVID-19. Efterfølgende var der en reel risiko for yderligere fald på de finansielle markeder, og i det lys beskyttede garantien kunderne mod risikoen for større kursfald og tab. Derfor begyndte vi først at kontakte de kunder med aktiveret garanti, som vi vurderede burde overveje deres garanti, da der var faldet mere ro over de finansielle markeder, jævnfør vores brev til dig den 20. april 2021.

Jeg er ikke enig med dig i, at Danica Pension har truffet et valg 'på dine vegne', da vi tilkoblede garantien den 1. marts 2018. Vi tilkoblede garantien, fordi det var en del af aftalen, og det er sådan, produktet virker.

Rådgivning

…

Vi har desværre ikke haft held med at indhente de samtaler, du refererer til, og derfor kan vi hverken be- eller afkræfte dine oplysninger, men for en god ordens skyld finder du herunder en uddybning af virkemåden for saldogarantien samt en oversigt over udviklingen i din garanterede saldo siden 1. marts 2018.

Sådan virker saldogarantien

…

Hvis du frakobler saldogarantien, vil alle dine dækninger blive genberegnet ud fra værdien af din opsparing på frakoblingstidspunktet. Det vil kunne påvirke størrelsen af din livrente (og den tilknyttede garanti), ligesom det vil kunne påvirke dine øvrige dækninger.

Udvikling i din garanterede saldo siden 1. marts 2018

…

I netpension kan du kun se den senest opgjorte værdi af den garanterede saldo. Derfor har jeg indsat et skema herunder, så du kan se, hvordan din garanterede saldo udviklet sig siden tilkoblingen den 1. marts 2018:

Dato	Garanteret saldo
01.03.2018	1.527.353 kr.
01.01.2019	1.603.907 kr.
01.01.2020	1.699.207 kr.
01.01.2021	1.795.289 kr.
01.01.2022	1.892.908 kr.
01.01.2023	1.989.709 kr.

Afkast

Du har efterspurgt information om det årlige afkast over tid på Danica Pensions hjemmeside. Vi kan dog ikke vise en generaliseret afkastopgørelse for ordninger med garanti på vores hjemmeside, fordi aktivfordelingen på ordninger med garanti kan variere fra kunde til kunde ud fra garantiniveauet på den enkelte kundes ordning. Derfor viser vi kun afkast på Danica Balance *uden* garanti på hjemmesiden. Du kan se afkastene her (seneste år) og her (2010-2021).

Hvis du vil se afkastet på din egen ordning, skal du logge på netpension …

…

Prognose fra 2018 med/uden garanti

Du har bedt om en prognose, der viser afkastet på din pension, hvis garantien ikke var blevet tilkoblet den 1. marts 2018, men vi kan desværre ikke tilbyde en beregning med tilbagevirkende kraft ud fra nogle helt andre forudsætninger end dem, der gælder for din pension.

Vi har heller ikke mulighed for at beregne en prognose for saldoen på det aftalte udbetalingstidspunkt i 2033, jævnfør mit brev fra den 21. oktober 2022: *'Frem til den 1. marts 2033 har du saldogaranti på ordningen, og her kan vi ikke oplyse aktivfordelingen på forhånd'*."

Af kontooversigt af 8/12 2023 fremgår bl.a.:

Garanteret saldo
Den garanterede saldo er 2.079.043 kroner. Der er betalinger, som endnu ikke er medregnet i den garanterede saldo.

...

Opsparing fordelt på aktiver den 31.12.2022

Her ser du sammensætningen af investeringer på din pension opgjort den 31.12.2022.

Aktiver	Kursværdi	Pct. af depotet
Depotnr.: [redacted]		
DP Korte Obl.	1.037.864,15	61,54
DP Lange Obl.	648.525,83	38,46
Kontonr.: [redacted]	575,25	
Værdi af opsparing i alt	1.686.965,23	

Forskellen på værdien af opsparingen og saldoen den 31.12.2022 er de beløb, der bruges til "Betaling til forsikringsdækning", "Betaling til garanti" og "Bidrag til omkostninger m.m." for den sidste måned af perioden.

Investeringsbetingelserne af 1/9 2022 indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"Sådan investerer vi i garantiperioden
Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men investeringsmåden angiver nu kun, hvor meget af din opsparing der maksimalt kan investeres i offensive investeringsfonde.

Har du en investeringsmåde i den ugaranterede opsparingsperiode, hvor andelen af offensive fonde er så høj, at du ikke kan vælge den i garantiperioden, vil din opsparing, når garantiperioden begynder, automatisk blive overført til den investeringsmåde, der har den størst tilladte andel af offensive investeringsfonde med garanti.

Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af offensive investeringsfonde end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Vi justerer andelen af offensive investeringsfonde efter bevægelserne på de finansielle markeder. Derudover justerer vi for eksempel andelen af offensive investeringsfonde, så vi overholder de investeringsbegrænsninger, der er fastsat ved lov."

Ankenævnet *for* Forsikring

75. 100990

Ankenævnet *for* Forsikring

76. 100990

Nævnet udtaler:

Klageren har pensionsordning i Danica Balance med garanti. Garantien sikrer mod, at klageren kan få et samlet negativt investeringsafkast i garantiperioden, der begyndte den 1/3 2018. Klageren valgte i 2006 "Høj aktieandel", der var højeste risikoniveau ud af tre. I 2008 indførte selskabet nye investeringsmåder, og klagerens risikoprofil hed herefter "Mix Middel Risiko". Klageren har siden 2013 modtaget ydelser og haft præmiefritagelse på grund af erhvervsevnetab.

Klageren er utilfreds med selskabets investeringsmåde i garantiperioden og med selskabets rådgivning. Klageren ønsker at træde tilbage fra aftalen om en garanti, så pensionsordningen videreføres, som var garantien ikke blevet slået til i 2018. Hun har fremsat 8 klagepunkter. Klageren har for det første anført, at selskabets vejledning om garantiperioden var mangelfuld, da ordningen blev oprettet i 2006. Danica Balance blev solgt som et produkt med aktieinvesteringer. Garantien blev i informationsmaterialet beskrevet som en sikkerhed mod at lide et tab på aktieinvesteringerne i garantiperioden. Det fremgik, at investeringsmåden som udgangspunkt ville fortsætte i garantiperioden, og det blev ikke oplyst, at selskabet ville omlægge langt størstedelen af opsparingen til lange obligationer umiddelbart efter garantiperiodens start. Klageren har for det andet anført, at selskabet har forsømt at rådgive i forbindelse med, at hendes situation gennemgribende blev ændret, da hun i 2013 blev tilkendt varig erhvervsevnetabsdækning. Eftersom hun modtog ydelser, havde hun nu ingen grund til at aktivere sin alderspension før det aftalte udbetalingstidspunkt i 2033. Selskabet burde derfor have rådgivet om, at investeringsudløbet skulle ændres til 2033, og at den 10-årige garantiperiode først skulle træde i kraft i 2023. Klageren har for det tredje anført, at selskabet har forsømt at varsle i 2018, at garantiperioden ville træde i kraft den 1/3 2018. Det manglende varsel er i strid med god skik, idet omlægningen af investeringerne er så omfattende. Øvrige kunder varsles, og hun er således ikke blevet behandlet på lige fod med øvrige kunder. Hun havde en telefonsamtale i marts 2018 med selskabet, men denne samtale angik ikke garantien. Klageren har for det fjerde anført, at hun er blevet forskelsbehandlet på grund af sin status som modtager af tab af erhvervsevnedækning. Hun er stavnsbundet til selskabet og det pågældende pensionsprodukt, og hun har gennemgående ikke modtaget samme rådgivning og informationsmateriale som andre kunder. Hun har ikke kunnet få en prognose for ordningen med garanti, så hun kunne træffe en

informeret beslutning om eventuelt at fravælge garantien. Klageren har for det femte anført, at selskabets investeringer i garantiperioden ikke er i overensstemmelse med investeringsbetingelserne, hvor det fremgår, at "som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder". Der er ikke hjemmel til at omlægge pensionsopsparingen til 83 % lange obligationer samme dag, som garantien aktiveres, og specielt ikke ved passiv accept alene. Investering i lange obligationer var på daværende tidspunkt meget risikabelt på grund af udsigten til rentestigninger, og selskabets efterfølgende omlægning til korte obligationer har fastlåst kurstabet og umuliggjort, at den opsparede saldo igen kunne overstige den garanterede saldo. Selskabet har ikke investeret med lav risiko. Klageren har for det sjette anført, at selskabet i 2022 har indført nye investeringsbetingelser, der reelt fremstår som en legitimering med tilbagevirkende kraft af den investeringspraksis, som selskabet allerede har fulgt for garantiperioden i en årrække. Klageren har for det syvende anført, at selskabets informationsbrev af 4/6 2021 ikke lever op til selskabets oplysningspligt. Selskabet forsømmer at give en klar anbefaling om at fravælge garantien, og selskabet forklarer ikke behovet for hurtig handling henset til det igangværende tab på lange obligationer. Brevet er vildledende, idet det lave renteniveau angives som årsag til, at hun kun ville kunne få den garanterede saldo udbetalt. Den reelle årsag er imidlertid den stigende rente og den efterfølgende omlægning til korte obligationer, der fastlåser tabet. Selskabet oplyser ikke om risikoen ved at fastholde garantien eller om den positive konsekvens ved at opsige garantien. Klageren har for det ottende anført, at hun har estimeret sit tab på garantien til ca. 720.000 kr., opgjort pr. 31/12 2023.

Selskabet har anført, at det har aktiveret garantiperioden den 1/3 2018 som aftalt med klageren. Klageren har været informeret om garantiens virkemåde i aftaledokumenter, orienteringsbreve og informationsmateriale fra 2006, der indeholder en god beskrivelse og klar besked om, at aktieandelen kunne reduceres i garantiperioden. Endvidere har klageren fået telefonisk rådgivning i marts 2018, og klageren har drøftet garantien med selskabet i januar 2021. Der kan ikke stilles krav om, at der ydes en særlig rådgivning i forbindelse med aktivering af garantien. Selskabet har anført, at det har hjemmel til at investere som sket i garantiperioden. Selskabet har anført, at der ikke er nogen sammenhæng mellem den indgåede aftale om investering af

pensionsopsparingen og den omstændighed, at klageren i 2013 mistede sin erhvervsevne. Selskabet har haft hjemmel til at ændre i investeringsbetingelserne.

Det fremgår af informationspjece fra selskabet, at "Da både aktier og obligationer altså kan give et negativt afkast, tilknytter vi en garanti, 10 år før du går på pension. Det vil sige, at du ved, hvor meget du mindst har - uanset hvordan vores investering går - når du skal planlægge din tilværelse som pensionist. … Du skal være opmærksom på, at vi i garantiperioden følger en særlig investeringsmåde. Det kan betyde, at vi investerer mindre i aktier, end kurven på side 6 viser. Er værdien af din opsparing på udbetalingstidspunktet større end det beløb, du har fået garanti for, får du selvfølgelig opsparingens værdi udbetalt. I den periode, hvor du får udbetalt din pension, er der også knyttet en garanti til din opsparing."

Det fremgår af dækningsoversigt af 1/9 2006, at "Garantiperioden starter den 01.03.2018. Garantien betyder, at saldoen på din Danica Balance-pension på tidspunktet for udbetaling mindst vil have den størrelse, din saldo har, når garantiperioden starter, plus efterfølgende indbetalinger og minus betaling til forsikringsdækninger, garanti og bidrag til omkostninger. … Investeringsudløbet er den 01.03.2028. Investeringsudløbet har betydning for, hvornår garantiperioden starter og sammensætning af aktier og obligationer på din pension."

Det fremgår af dækningsoversigt af 5/12 2006, at "Når garantiperioden begynder, træder investeringsmåden ud af kraft. Det er herefter os, der bestemmer, hvordan pensionen investeres. Vi justerer andelen af aktier m.v. efter bevægelser på de finansielle markeder. Derudover justerer vi for eksempel andelen af aktier mv., så vi overholder de investeringsbegrænsninger, der er fastsat ved lov. Vi kan ikke stilles til ansvar for investeringerne i garantiperioden."

Det fremgår af investeringsbetingelser af 1/5 2012, at "Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men angiver nu kun den maksimale aktieandel, din opsparing kan investeres i. Har du en investeringsmåde i den ugaranterede periode, hvor aktieandelen er så høj, at den ikke kan vælges i garantiperioden, vil du ved garantiperiodens begyndelse automatisk blive ført over på den investeringsmåde, der angiver den af os

største tilladte aktieandel med garanti. Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af aktier end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Vi justerer andelen af aktier m.v. efter bevægelser på de finansielle markeder."

Det fremgår af selskabets brev fra april 2021, at "Vi er nødt til at investere din pension forsigtigt - vil du ændre din garanti? … På grund af det lave renteniveau er vi nødt til at investere din opsparing forsigtigt for at kunne opfylde garantien. Det vil sige med ingen eller kun en lille andel af offensive investeringer og en stor andel investeringer i stats- og realkreditobligationer, som har lave forventede afkast. Med din nuværende garanti er der derfor kun en begrænset mulighed for, at du får en større opsparing end det, du er garanteret. Samtidig betaler du for din garanti, og du vil derfor også opleve, at det beløb, du er garanteret, vil falde over tid. Samlet set indebærer dette, at du kan opleve at få en negativ forrentning af din opsparing."

Det fremgår af selskabets brev af 1/9 2022, der vedrører klagerens anden ordning i selskabet, at "Vi anbefaler, at du slår garantien fra på din pensionsopsparing i Danica Balance. Garantiperioden på din pension begynder som aftalt den 1. marts 2023. … Vi anbefaler dog, at du slår din garanti fra inden den 1. marts 2023. … Når din garantiperiode begynder, ændrer vi din nuværende investeringsmåde til en særlig investeringsmåde for opsparing med garanti. I garantiperioden angiver din investeringsmåde, hvor meget af din opsparing vi maksimalt kan have af offensive investeringer, der består af risikofyldte aktiver som aktier m.m. Vi tilpasser løbende andelen af offensive investeringer, hvis det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Dette betyder, at andelen af offensive investeringer, under de nuværende finansielle forhold, kan blive meget lav eller nul."

Nævnet finder, at sagen er af en sådan karakter og omfang og omhandler sådanne spørgsmål – hvis afgørelse forudsætter, at der kan ske part- og vidneafhøring – at sagen er uegnet til nævnsbehandling. En afgørelse må i givet fald ske ved domstolene, hvor der er mulighed for yderligere bevisførelse og herunder mundtlige forklaringer. Nævnet må derfor afvise at afgøre sagen, jf. § 4, stk. 3, i nævnets vedtægter.

80. 100990

Nævnet har blandt andet vægt på, at det ikke er tilstrækkeligt belyst, om klageren burde have modtaget rådgivning fra selskabet om valg/fravalg af garantiperiode og om valg af investeringsudløb i anledning af, at hun i 2013 blev tilkendt erhvervsevnetabsdækning.

Nævnet har også vægt på, at sagen angår selskabets informations- og eller rådgivningspligt gennem en årrække, som ligger ganske langt tilbage i tid, hvilket tilsiger, at der også kan være behov for at få belyst, hvad der var god brancheprakis på de pågældende tidspunkter.

Nævnet bemærker, at ikrafttrædelsen af garantiperioden den 1/3 2018 indebar, at klagerens investeringer blev omlagt meget markant fra en overvægt i offensive investeringer til 83 % lange obligationer. Andelen af offensive investeringer faldt herefter løbende til 0 % medio 2020. Der er tale om så markante omlægninger af investeringerne, at kunden kan have behov for særlig grundig vejledning om pensionsproduktets virkemåde og hensigtsmæssighed. Nævnet bemærker, at klageren i 2006 valgte højeste risikoniveau ud af tre ("høj aktieandel"), og at en reduktion til en aktieandel på 0 % frem til medio 2020 ikke var, hvad klageren med sin valgte investeringsmåde kunne forvente på baggrund af informationen i dækningsoversigter, informationspjece og investeringsbetingelser.

Nævnet bemærker videre, at selskabet ikke forud for starten på garantiperioden den 1/3 2018 har sendt klageren et orienteringsbrev, der kunne oplyse klageren om, at garantiperioden snart ville begynde, at hun havde mulighed for at fravælge garantien, og at hun havde mulighed for at søge nærmere vejledning hos selskabet. Nævnet bemærker, at selskabet har sendt et orienteringsbrev til andre kunder med pensionsproduktet Danica Balance med garanti.

Nævnet henviser til sag 100811, der ligeledes blev afvist samt sagerne 96153, 97047, 97267, 97577 og 99158. Sagerne angår det indklagede selskab.

Ankenævnet *for* Forsikring

81. 100990

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen

formand