

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 22. januar 2025 blev i sag nr. 102009:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 18/7 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg arbejder hos [firma1]. En del af selskabet er solgt fra til [firma2] per 1/5/2024. Jeg er stadig hos [firma1].

D. 1/5 får jeg besked fra PFA om at jeg har fået en ny pensionsordning. Efter noget kommunikation frem og tilbage med PFA står det klart, at der er rod i systemerne - sikkert som følge af frasalg. Fx har jeg fejlagtigt fået lavet en ny pensionsordning og nye forsikringer.

16. maj beder jeg via min forsikringsrådgiver ... første gang om en depotopgørelse for indeværende år for mine depoter hos PFA. Jeg ønsker at se alle bevægelser på mit pensionsdepot for at sikre mig at forkerte bogføringer på forkerte aftaler alle er tilbageført og at jeg ikke har betalt for forsikringer jeg ikke har tegnet.

Dernæst følger et hav af emails, hvor det efter megen besvær lykkes at liste noget information ud af PFA. Men de nægter at udlevere en komplet depotoversigt for dette år med alle bevægelser.

Jeg betror mine pensionsmidler til PFA. De må kunne redegøre for hvordan de har forvaltet mine midler. Specielt når der som her har været rod i systemerne.

Desværre er det ikke let at trække korrespondance fra PFA's platform ud, så jeg har kun inkluderet to skærbilleder.

Ankenævnet for Forsikring

2.

102009

Historik:

2. maj - henvendelse til PFA da jeg får besked om at jeg har fået en ny pensionsordning
16. maj - første gang jeg beder om en depotopgørelse
10. juni - klage til PFA
12. juni - ... [forsikringsmægler] kommer på banen efter jeg klager til PFA

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker en komplet depotoversigt for dette år med alle bevægelser ind og ud af mit pensions-depot.

Desuden mener jeg ikke det kan være rimeligt, at PFA nægter at udlevere dette. Derfor bør de få en påtale."

I brev af 15/8 2024 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klager påstår, at PFA ikke vil udlevere et komplet depotregnskab for indeværende år.

Selskabet mener, at sagen bør afvises, da klagen ikke angår et konkret økonomisk mellemværende imellem parterne.

Subsidiært, at Klager har fået tilsendt det depotregnskab, som han efterspørger, den 10. juli 2024. Depotregnskabet fremlægges som Bilag 1."

Klageren har den 30/8 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg finder PFA's svar yderst besynderligt.

1. Klager påstår, at PFA ikke vil udlevere et komplet depotregnskab for indeværende år. Dette faktisk korrekt. PFA har ikke udleveret et komplet depotregnskab.

2. Selskabet mener, at sagen bør afvises, da klagen ikke angår et konkret økonomisk mellemværende imellem parterne.

Der har været uregelmæssigheder på mit depot grundet rod i PFA's systemer. PFA ikke vil udlevere et komplet depotregnskab. Dermed vil jeg aldrig kunne rejse et konkret økonomisk mellemværende når PFA skjuler de nødvendige oplysninger for mig. Jeg ønsker jo netop oplysningerne for at kunne sikre mig at der ikke er et økonomisk mellemværende. PFA blokerer dermed aktivt for at jeg kan få vished for at alting er i orden.

3. Subsidiært, at Klager har fået tilsendt det depotregnskab, som han efterspørger, den 10. juli 2024.

Dette er absurd. Først hævder PFA at jeg ikke har ret til informationerne. Dernæst påstår de at de allerede har udleveret dem.

Og en 'opsparingsoversigt' er ikke hvad jeg har udbedt mig. Dette er PFA klar over, så påstanden om at jeg har fået tilsendt det depotregnskab jeg efterspørger er faktisk en løgn."

Ankenævnet for Forsikring

3.

102009

Selskabet har i brev af 3/9 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"PFA har udleveret en opsparingsoversigt/et depotregnskab til Klager den 10. juli 2024.

Opsparingsoversigten/depotregnskabet viser udviklingen i Klagers depot i perioden 1. januar 2019 til 10. juli 2024. Klager kan dermed se alle bevægelser i 2024.

Klager har derudover adgang til de samme oplysninger for 2024 på Mit PFA, og Klager kan kontrollere via sine lønsedler, at årets indbetalinger er korrekte. Klager kan dermed få vished for, at der ikke er et økonomisk mellemværende.

Selskabet mener, at sagen bør afvises, da klagen ikke angår et konkret økonomisk mellemværende imellem parterne.

Subsidiært, at Klager har fået tilsendt det depotregnskab, som han efterspørger, den 10. juli 2024."

Klageren har den 3/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"PFA skriver: *'Klager kan dermed se alle bevægelser i 2024.'*

Dette er ikke korrekt. Oversigten viser ikke transaktioner relateret til de pensions- og forsikringsordninger man fejlagtigt oprettede.

...

PFA har anerkendt at de fejlagtigt har haft oprettet både en forkert pensions police og forsikringspolice på mig.

Der har været indbetalinger og udbetalinger på disse konti. Intet af dette fremgår af den oversigt PFA hævder jeg kan *'se alle bevægelser i 2024'* på.

...

PFA har heller ikke fjernet den police, de fejlagtigt har oprettet. Og der er transaktioner på den, som heller ikke fremgår af PFA's oversigt. Se *'Ekstra police.PNG'* "

Af selskabets brev af 17/9 2024 til nævnet fremgår bl.a.:

"Klager har en pensionsordning, ordning ...05 og en forsikringsordning, ordning ...42. Ordning ...42 opsparer ikke depotværdi.

Klager har fremlagt et opsparingsregnskab for police ...42, som har en negativ depotværdi. Det skyldes, at forsikringspræmien forfalder til betaling den 1. dag i måneden med den sidste rettidige betalingsdag den sidste hverdag i måneden.

Police ...42 blev oprettet den 1. september 2019, og det var ikke korrekt, da min kollega skrev til Klager 1 maj 2024, at ordningen var nyoprettet.

Ordning ...83 blev derimod oprettet den 1. april 2024. Policen blev oprettet, da Klagers arbejdsgiver sendte forkerte oplysninger til PFA.

Ankenævnet for Forsikring

4.

102009

Polisen blev efterfølgende annulleret tilbage til tegningsdatoen, og indbetalingerne er ekspederet på plads på ordning ...05 og ...42 med de oprindelige, korrekte valørdatoer.

PFA fremlægger en opsparingsoversigt pr. den 17. september 2024 som Bilag 2.

Selskabet mener, at sagen bør afvises, da klagen ikke angår et konkret økonomisk mellemværende imellem parterne."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af selskabets mail af 16/5 2024 fremgår bl.a.:

"Beklager du ikke føler jeg svarer på din henvendelse. Jeg kan godt forstå forvirringen omkring dine ordninger, da du lige nu har 3 policer i PFA.

Jeg kan til at starte med bekræfte at du ikke har fået en ny investeringsprofil på din primære police ...05. På nuværende tidspunkt har du 3 policer i PFA. Dette ser ud til at skyldes der er sket ændring i dit ansættelsesforhold. Har du skiftet internt i [firma1], så der ikke længere kommer indbetalinger fra [firma1]?

Din police ...05 som har en profil D i investering er via ansættelse hos [firma1]. Herudover har du fået to nye policer igennem [firma1], dette er hhv. policenummer ...42 som er en opsparingspolice med investeringsprofil C som er vores standard investeringsprofil. Herudover police ...83, som er en ren helbredsikring (sundhedsforsikring) som jeg oplyste i tidligere besked også via. [firma1].

Dine nye policer via. [firma1] (...42 og ...83), er med standard forsikringer. Da de er oprettet som en ny ordning, og ses som en nyansættelse."

Forsikringsmægleren har i mail af 7/6 2024 til klageren bl.a. anført:

"Det du efterspørger kan du se på MitPFA, og de kommer derfor ikke til at lave en liste da det hele fremgår derinde. Du finder pensionsoversigterne under 'dokumenter' når du er logget ind.

I forhold til prisen på dine dækninger kan du også se det hele på MitPFA under Opsparingsregnskabet."

Hertil har klageren den 7/6 2024 til forsikringsmægleren bl.a. bemærket:

"Det er jeg ikke enig i. Der er lavet fejl og mine forsikringsdækninger er blevet ændret uden min viden og uden mit samtykke. Derfor betaler jeg nu for forsikringer jeg ikke har bedt om.

Jeg har efterspurgt at de retter op på dette og at de sikrer jeg ikke har betalt for meget for forsikringerne. For at kunne gøre dette vil jeg have en oversigt over mine forsikringsbetalinger og hvad pfa har tilbageført som for meget betalt.

Det kan jeg ikke se nogen steder."

Ankenævnet for Forsikring

5.

102009

I mail af 10/6 2024 fra forsikringsmægleren til klageren hedder det bl.a.:

"Hvis du logger ind på MitPFA, kan du under 'Din opsparing' gå til opsparingsoversigt og vælge din police ...05 og trykke 'se mere'. Ændre året til 2023 og så opsparingsoversigt for 2023. I midten af siden vil du kunne se hvad du har betalt. Hvis du vælger året 2024 kan du se hvad du har betalt ÅTD.

Alternativt kan du gå i 'Se opsparingsregnskab' og klik forsikringer ned. Klik på 'Betaling for forsikringer'."

Af brev af 10/7 2024 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Opsparingsoversigt

Som aftalt sender vi dig her en opsparingsoversigt for perioden 01.01.2019 - 10.07.2024 som det også kan ses på MitPFA.

Vi har desuden vedlagt en prisliste for forsikringsdækningerne der gælder pr. 1. juli 2024.

...

Se opsparingsregnskab



Posteringer	Beløb
Samlet værdi af opsparing pr. 01.01.2024 ⓘ	
Indbetaling ⓘ	67.870,99 kr.
Arbejdsmarkedsbidrag ⓘ	-5.429,68 kr.
Betaling for forsikringer	-4.609,81 kr.
Forsikring af helbred	-4.217,40 kr.
Forsikring af liv	-392,41 kr.
Overlevelsesgevinst	522,61 kr.
Depotsikring	-522,61 kr.

Ankenævnet for Forsikring

6.

102009

Betaling for administration og service mv.	-1.078,68 kr.
Afkast inkl. tilskrevet KundeKapital forrentning ⓘ	168.089,80 kr.
Samlet værdi af opsparing pr. 10.07.2024 ⓘ	
Ikke afregnet pensionsafkastskat ⓘ	25.717,74 kr.
Endnu ikke tilskrevet rabat på investeringsomkostninger ⓘ	356,73 kr.

...

Pensionsordning ████████05 - Markedsrente

Prisliste den 01.07.2024

Priser for forsikringer ⓘ				⌆
Dine forsikringer	Hvad dækker de?	Udbetalinger	Pris om måneden	
PFA Kritisk Sygdom	Engangsudbetaling	373.728,00 kr.	94,22 kr.	
PFA Erhvervsevne	Løbende udbetaling - årligt op til	686.133,60 kr.	343,07 kr.	
	Engangsudbetaling	452.459,00 kr.	54,30 kr.	
	Forhøjet løbende udbetaling ved ressourceforløbsydelse til du fylder 69 år.	✓	32,00 kr.	
	Indbetalingssikring til ratepension indtil du fylder 69 år - årligt	62.494,24 kr.	50,48 kr.	
	Indbetalingssikring til livspension indtil du fylder 69 år - årligt	52.451,04 kr.	42,37 kr.	
PFA Liv	Engangsudbetaling - rateforsikring omregnet til engangsbeløb	927.207,57 kr.	69,54 kr.	

Ankenævnet for Forsikring

7.

102009

I mail af 17/7 2024 fra forsikringsmægler til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg har modtaget nedenstående oversigt fra PFA her til eftermiddag.

Oversigten viser hvor meget der er betalt for forsikringsdækninger i de første 6 måneder af 2024. Betaling for sundhedsforsikringen er ikke medtaget, da den betales af [firma1].

Måned	Pris for forsikringsdækninger i kroner
Januar	635,54
Februar	635,54
Marts	635,54
April	705,65
Maj	676,05
Juni	663,18
I alt	3.951,50

Hvis du undrer dig over, at prisen ikke er den samme alle måneder, så skal svaret findes i, at [firma1's] pensionsaftale fik en ny reguleringsform for løn og forsikringsdækninger med virkning fra den 1. april 2024.

Dette har betydning, fordi din livsforsikring og din dækning ved tab af erhvervsevne er fastsatte som en procentandel af din løn – ligeledes er prisen for forsikringerne.

Indtil april blev lønnen opdateret hos PFA én gang årligt på baggrund af oplysninger fra [firma1], og som du kan se på prisen for dine forsikringsdækninger, så var den ens måned for måned.

Hvad blev ændret i april

- Aftalen blev fra april måned omfattet af to lønbegreber, nemlig den pensionsgivende løn og den dækningsgivende løn.
- Den pensionsgivende løn indeholder grundlønnen samt eventuel bonus/tillæg, og den danner grundlag for beregningen af pensionsbidraget. Den pensionsgivende løn indberettes hver måned til PFA, og i dit tilfælde indeholdte april-lønnen fx bonus, og i maj og juni er der indberettet forskellig løn. Det vil du kunne se på din lønseddel.
- Den dækningsgivende løn beregnes af PFA og den danner grundlag for størrelsen af forsikringsdækningerne. Den dækningsgivende løn er til enhver tid et gennemsnit af den oplyste pensionsgivende løn i indeværende måned + 11 måneder bagud.

Startende fra april måned vil du derfor opleve, at den løn som [firma1] indberetter hver måned, omregnes til et 12-måneders gennemsnit hos PFA.

Den dækningsgivende løn danner basis for dækningsprocenten på din dækning ved tab af erhvervsevne, og hvis PFA i 3 måneder i træk har registreret en løn, som berettiger til en højere eller lavere dækningsprocent, ændres til ny dækningsprocent i måned 4.

Hvorfor er det vigtigt?

[Firma1] havde et ønske om, at forsikringsdækningerne i så høj grad som muligt afspejlede både løn og eventuel bonus/tillæg, så forsikringsdækningerne ikke udelukkende blev beregnet på baggrund af 'den rene' løn. Målet var at sikre, at det var det reelle samlede indtægtstab der blev kompenseret ved mistet erhvervsevne. Herudover ønskede [firma1] en løsning, hvor dækningen

Ankenævnet for Forsikring

8.

102009

blev udjævnet over et år, så der ikke var store udsving ved fx måneder, hvor der blev udbetalt bonus."

Klageren har den 17/7 2024 til pensionsmægleren bl.a. bemærket:

"Tak for din detaljerede beskrivelse.

Jeg synes jeg har været meget klar fra starten af:

Jeg ønsker en depotoversigt hvor alle bevægelser på mit depot fremgår for indeværende år.

Det må jeg så sande at PFA ikke ønsker at give mig. Og det er naturligvis ikke acceptabelt. De er betroet mine pensionsmidler og skal kunne redegøre for hvorledes de forvalter dem."

Af opsparingsoversigt af 17/9 2024 fremgår bl.a.:

The screenshot shows a web interface for PFA. At the top, it says 'Min samlede opsparing (inkl. KundeKapital) i PFA' followed by a redacted amount and 'kr.'. Below this is the heading 'Se dit pensionsoverblik og læs mere om din opsparing' and a subtext 'Her kan du se størrelsen på din opsparing, omkostninger og betaling for forsikringer for hver af dine ordninger.' There are two main sections, each with a 'Pensionsordning' label, a redacted name, and a 'Se mere >' button. The first section is for '05 Markedsrente' with an 'Opsparing pr. dags dato inkl. KundeKapital' of a redacted amount and 'kr.'. The second section is for '42 Forsikringsordning' with an 'Opsparing pr. dags dato inkl. KundeKapital' of '0 kr.'.

Pensionsordning	Opsparing pr. dags dato inkl. KundeKapital
05 Markedsrente	[redacted] kr.
42 Forsikringsordning	0 kr.

Nævnet udtaler:

Klageren har pensionsordning bestående af police ...05 i markedsrente og police ...42, der er en ren forsikringsordning uden opsparing. Ved en fejl oprettede selskabet den 1/4 2024 en ny police ...83 til klageren. Selskabet har oplyst, at fejlen skyldtes, at klagerens arbejdsgiver havde sendt forkerte oplysninger til selskabet. Selskabet har annulleret police ...83 med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet og har ekspederet indbetalinger ind på police ...05 og police ...42 med de oprindelige valørdatoer.

Ankenævnet for Forsikring

9.

102009

Klageren ønsker en komplet depotoversigt for 2024 med alle bevægelser ind og ud af hans pensionsdepot, så han kan sikre sig, at forkerte bogføringer på forkerte aftaler er tilbageført, og at han ikke har betalt for forsikringer, som han ikke har tegnet. Klageren har anført, at selskabets oversigter ikke viser transaktioner på de fejlagtigt oprettede pensions- og forsikringsordninger. Klageren har anført, at der har været uregelmæssigheder på depotet på grund af rod i selskabets systemer, og at han aldrig vil kunne opgøre et konkret økonomisk mellemværende med selskabet, når selskabet skjuler de nødvendige oplysninger.

Selskabet har anført, at klageren den 10/7 2024 har fået udleveret en opsparingsoversigt/et depotregnskab, der viser udviklingen fra 1/1 2019 til 10/7 2024. På netpension har klageren adgang til de samme oplysninger, og klageren kan dermed se alle bevægelser i 2024. Selskabet har anført, at klageren via sine lønsedler kan kontrollere, at årets indbetalinger er korrekte, og han kan dermed få vished for, at der ikke er et økonomisk mellemværende. Selskabet har anført, at sagen bør afvises, da klagen ikke angår et konkret økonomisk mellemværende mellem parterne. Selskabet har subsidiært anført, at klageren har fået tilsendt det depotregnskab, han efterspørger.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at fremlægge yderligere oplysninger om klagerens policer og depot i selskabet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har fremlagt et depotregnskab for police ...05 af 10/7 2024. Her kan klageren blandt andet se størrelsen på de modtagne pensionsindbetalinger og betalingerne for forsikringsdækninger. Klageren har mulighed for at sammenholde disse oplysninger med hans pensionsindbetalinger ifølge lønsedler, med prislisten for forsikringer, som selskabet har fremlagt, og med præmiebetalingerne i de forudgående år. Nævnet bemærker, at klageren i netpension har adgang til et opdateret depotregnskab.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har sandsynliggjort – eksempelvis ved at påpege konkrete mulige uoverensstemmelser på depotet – at der er fejl på hans pensionsordning, efter at selskabet har annulleret den fejlagtigt oprettede police ...83.

Ankenævnet for Forsikring

10.

102009

Nævnet bemærker, at police ...83 er annulleret med tilbagevirkende kraft til tegningstidspunktet, hvorfor der ikke er grundlag for at udarbejde et regnskab for denne police.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings