

Ankenævnet for Forsikring

Den 30. oktober 2024 blev i sag nr. 102078:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Bernstorffsgade 40
1577 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i brev af 5/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har i henvendelser til Danica Pension spurgt til kontorenten på min pensionsordning – Danica Traditionel – for at få en forklaring på forrentningen af mit indestående på ordningen. Ordningen er en væsentlig del af min pensionsopsparing – en tidligere arbejdsgiverordning, der i dag er videreført som privat ordning, som jeg selv indbetaler til. Ordningen har i skrivende stund en værdi på knap 1.133.000 kr., og forrentningen følger rentegruppe D1 hos Danica Pension, hvor der forrentningen p.t. er på 0,0 %.

Udviklingen i forrentningen har været således, at kontorenten i en årrække frem til 01.06.2021 har ligget på 1,8 %. Pr. 01.06.2021 går kontorenten ned på 1,0 %, hvorefter den pr. 01.01.2022 stiger til 2,0 %. Allerede pr. 01.07.2022 går kontorenten igen ned – denne gang dog helt ned på 0,0 %, hvor den har ligget lige siden.

Årsagen til min klage nu er primært, at jeg ved henvendelse til Danica Pension ikke kan få oplyst, hvordan forrentningen fastsættes, og hvad der blandt andet således er grundlaget for, at forrentning af min ordning i øjeblikket er på 0,0 %.

Jeg er i den forbindelse fuldstændig klar over, at kontorenten på Danica Traditionel er en gennemsnitsrente, der er baseret på investeringsafkast opnået gennem flere år.

Yderligere har jeg dog også undret mig over, at andre pensionskunder med Danica Traditionel, der er placeret i andre rentegrupper end min gruppe, har opnået en forhøjelse af kontorenten i samme periode, hvor kontorenten på min ordning er sat ned.

Fakta omkring forrentning i de forskellige rentegrupper hos Danica Pension:

Min ordning følger som tidligere anført rentegruppe D1 (se vedhæftede oversigt).

Jeg kan se, at f.eks. rentegruppe 4 igennem en længere årrække har ligget med en kontorente på 6,0 %, hvorefter den pr. 1. juni 2021 forhøjes til 8,0 %. Et andet eksempel er rentegruppe D2, hvor kontorenten i 2021 var på 1,8 % – ligesom på min ordning – pr. 1. januar 2022 stiger til 3,0 %. Der er flere rentegrupper, der viser samme udvikling.

Jeg har spurgt Danica Pension om en forklaring på de forskellige rentevilkår for de forskellige rentegrupper, og jeg har spurgt til at se regnskab eller tilsvarende dokumentation for min rentegruppe, der kan forklare årsagen til, at forrentningen af min pensionsordning i rentegruppe D1 er, som den er.

Samtidig har jeg ønsket en forklaring på, om der er sikkerhed for, at Danica Pension ikke kan omfordele afkast fra rentegruppe D1 til andre rentegrupper, så de på den måde favoriserer pensionskunder i nogle rentegrupper frem for andre.

Svar på mit spørgsmål om forrentning i de forskellige rentegrupper:

Danica Pension oplyser i deres svar, at jeg ikke kan få adgang til regnskaber eller lignende, der kan forklare forrentningen af rentegruppen for min opsparing, og de kan eller vil ikke forklare forskellen på forrentningen mellem de forskellige rentegrupper – herunder udviklingen i forrentningen, hvor nogle grupper opnår højere forrentning, mens andre grupper sættes ned i forrentning.

Fakta på pensionsoversigt om forrentningen af min ordning hos Danica Pension:

Jeg har også undret mig over, at pensionsoversigten på min mobilbank fra Danske Bank og kontorenten i kroner på oversigten i min Danica Netpension viser, at der er oplyst negative beløb for kontorenten måned for måned – godt nok kun med -2 kr. eller -3 kr. pr. måned, men kontorenten er 0,0 %, så jeg forstår ikke, hvordan det kan lade sig gøre, at der opstår negativ forrentning.

Svar på mit spørgsmål om negativ forrentning på pensionsoversigt:

De negative beløb på kontooversigten/pensionsoversigten hver måned på -2 kr. eller -3 kr. opstår som følge af afrunding oplyser Danica Pension.

Efter at have haft en forholdsvis lang mailkorrespondance med Danica Pension har jeg nu givet fortabt, da jeg føler, at Danica Pension holder mig hen med 'varm luft' og reelt ikke giver mig en forklaring på de faktiske forhold. Danica Pension har tilbudt mig en telefonsamtale for afklaring af mine spørgsmål, men jeg har oplyst Danica Pension om, at jeg ønsker en skriftlig forklaring/redegørelse.

Efter min mening kan det simpelthen ikke være rigtigt i dagens Danmark, at et pensionsselskab som Danica Pension kan undlade at forklare en pensionskunde, hvordan deres forretningsforhold og forretningsvilkår hænger sammen – herunder forrentningen af en pensionskundes pensionsmidler.

Jeg ønsker derfor at klage over Danica Pension for så vidt angår:

- Manglende forklaring på forskellen i forrentningen i de forskellige rentegrupper for Danica Traditionel
- Manglende vilje til at ville forklare, hvad baggrunden – rent regnskabsmæssigt – er for forrentningen i rentegruppen for min Danica Traditionel
- Forrentningen af mine pensionsmidler på Danica Traditionel"

I brev af 22/8 2024 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen omhandler dels en klage over forrentningen (p.t. 0 % p.a.) på klagers pensionsopsparing i Danica Traditionel, rentegruppe D1, dels en klage over, at Danica ikke vil give klager en nærmere forklaring/redegørelse om, hvad der er baggrunden og beregningsgrundlaget for fastsættelsen af kontorenten i rentegruppe D1.

Indplaceringen af kundernes opsparingsmidler i forskellige rentegrupper er netop foretaget for at sikre, at der ikke overføres midler mellem kundegrupper, der har sparet op i forskellige perioder og datterselskaber (der nu er fusioneret).

Det er Finanstilsynet, der påser og løbende kontrollerer, dels at den enkelte rentegruppe ikke fordeles, dels at rentegruppens kollektive bonuspotentiale i et rimeligt omfang og tempo overføres til kundernes pensionspolicer.

Klager har intet fremført, der kan give anledning til en mistanke om, at der sker uberettigede overførsler mellem rentegrupperne, eller at der uberettiget tilbageholdes midler, som i stedet burde udloddes som kontorente. Klager indser angiveligt ikke, at der – afhængigt af rentegruppens soliditet og risikoen forbundet med de stillede garantier – investeres forskelligt i rentegrupperne, hvorved resultaterne, fremtidsforventningerne og kontorenten kan udvikle sig i forskellige retninger.

Klager har ikke krav på den af ham efterlyste rapport om, efter hvilke principper selskabets bagvedliggende beregninger foretages. Han kan klage til Finanstilsynet, men klagen vil efter min bedste overbevisning ikke blive behandlet af tilsynet, der forinden vil forlange at se noget, der bestyrker den førnævnte mistanke.

Jeg henviser herudover til, hvad der i 2023 er forklaret klageren i de af ham fremlagte breve og mails."

Klageren har i brev af 31/8 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg må sige, at svaret er helt som forventet – [selskabets medarbejder] lægger sig desværre helt på linje med de øvrige svar modtaget fra Danica Pension – nemlig en omgang tom snak/'varm luft', hvor han på ingen måde reelt forholder sig til min klage.

Eneste forskel på [selskabets medarbejders] svar på min klage i forhold til svarene på mine spørgsmål – ikke klager – som jeg tidligere har modtaget fra Danica Pension, er tonen i svaret. Danica Pension formåede at holde en pæn og ordentlig tone over for mig, mens [selskabets medarbejders] tone i svaret er arrogant, nedladende og bedrøvelig, men det var naturligvis også helt forventet. Efter min vurdering lyder det nærmest som om, at min klage er en personlig fornærmelse af ham.

Svaret bærer efter min vurdering også præg af, at tingene skal gå hurtigt, og det er desværre en helt klassisk stil fra hele den finansielle sektor – pengeinstitutter, pensionsselskaber, forsikrings-selskaber – og det er min vurdering, at hele advokatstanden og revisorerne er godt med på den bølge. Kunderne og klienterne er ligegyldige – når bare tingene går hurtigt og profitten er høj, så

pyt være med resten. Sådan er det. Jeg kender det fra ... års erfaringen i finansverdenen, hvor den udvikling jeg har oplevet selv, og nu ser og beskriver desværre bare bliver værre og værre.

Igen og igen må man konstatere, at den finansielle sektor 'bliver taget med fingrene i kagedåsen', og man mener i høj grad, at man kan bruge sin pengemagt til at 'tromle' alt og alle ved brug af smarte advokater m.m. – alle kneb gælder, indtil man til sidst må indrømme, at man har begået en fejl og lægge sig fladt ned.

Jeg tænker her på Danske Banks og Nordeas hvidvaskskandaler, ulovlig gældsopkrævning, m.m., som nogle sager af nyere tid, men der er gennem tiden mange eksempler. Desværre.

Nu til min respons på [selskabets medarbejders] svar

[Selskabets medarbejder] forholder sig ikke til, at Danica Pension bliver ved med at vise mig pensionsoversigter, der viser negative beløb i forrentning måned for måned på trods af, at kontorenten er 0,00 %. Hvordan kan det lade sig gøre? De negative beløb i kroner er små, men hvordan kan det lade sig gøre? Jeg henviser endnu en gang til de oversigter, jeg har dokumenteret i sagen.

[Selskabets medarbejder] oplyser i svaret, at Finanstilsynet løbende påser og løbende kontrollerer de forskellige rentegrupper i Danica Pension.

Jeg er sikker på, at [selskabets medarbejder] – ligesom jeg – ved, at Finanstilsynets ressourcer er knappe, og at kontrollen på dette område højst sandsynligt ikke er prioriteret særlig højt.

Hvornår har Finanstilsynet senest udført kontrol af dette område hos Danica Pension?

I øvrigt ved jeg jo fra min tid i den finansielle sektor, at Finanstilsynet typisk anmelder deres besøg hos de finansielle virksomheder på forhånd og yderligere – også på forhånd – meddeler, hvad der skal kontrolleres. Dette sker blandt andet, fordi Finanstilsynet har begrænsede ressourcer til ALLE de kontroller, som de rent faktisk forventes at skulle udføre.

Og efter min vurdering har Finanstilsynet rigeligt at gøre med at holde øje med alle de 'gode ideer' til at drive forretning, som den finansielle sektor finder på. Her tænker jeg blandt andet på at profit er i højsædet ALTID på bekostning af kunder, ansatte, forretningsforbindelse m.m. Profit, profit og atter profit. Intet andet betyder noget i den verden.

[Selskabets medarbejder] er i svaret også ret skråsikker med hensyn til at vide, hvordan Finanstilsynet vil behandle en klage fra mig. Noget arrogant, men det ved han tilsyneladende? Hvordan kan han vide det?

[Selskabets medarbejder] har helt ret i, at jeg ikke har nogle beviser på min mistanke. Mistanke om hvad, må jeg spørge? Jeg har – så vidt jeg ved – ikke på noget tidspunkt givet udtryk for at have mistanke, men jeg har bedt om dokumentation og/eller redegørelse for, at kontorenten er som den er i min rentegruppe, og jeg har stillet spørgsmål til, at man i min rentegruppe sætter kontorenten ned og fastholder den i lang tid på et lavt niveau, mens man i andre kontogrupper sætter kontorenten op – endda efter en periode, hvor renteniveauet er gået ned, ned og ned – og endda været negativt.

Jeg har fuld forståelse for, at man med den renteudvikling, der har været gennem de seneste mange år (frem til 2020/2021 med COVID-19), har haft brug for at sætte kontorrenten ned, men hvordan kan man så samtidig sætte kontorrenten op i andre rentegrupper. Det forstår jeg ikke, og det er det, jeg anmoder om en forklaring på. En forklaring som Danica Pension ikke er villig til at give mig.

Nu har vi de seneste 2-3 år haft et stigende renteniveau i samfundet, og efter min vurdering burde jeg derfor kunne have en berettiget forventning om, at kontorrenten i min rentegruppe på et tidspunkt også vil være stigende, men nej – her giver Danica Pension nogle forklaringer om, at man har brugt alle reserver i min rentegruppe til tilskrivning af kontorente tidligere. Har man ikke gjort det samme i andre rentegrupper? Måske en fornuftig forklaring, hvis ikke den forklaring ikke stemmer overens med den renteudvikling, man ser i de andre rentegrupper.

Danica Pension forsøger at overbevise mig om, at man ikke investerer i det samme marked i de forskellige rentegrupper, hvilket jeg ikke tror på. Det er efter min vurdering noget sludder. Det er det samme investeringsmarked, ALLE – private investorer, institutionelle investorer – ja ALLE – investerer i, men der kan være forskel på tidshorisont og risikoprofil, der gør, at man foretager forskellige investeringer i det samme marked. Jeg har jo ikke i mit produkt – Danica Traditionel – valgt ind på en bestemt risikoprofil eller tidshorisont, da det ikke er muligt for den type produkt, men at sige at man investerer i 'forskellige' markeder, det er altså efter min vurdering noget sludder. Igen ønsker Danica Pension ikke at give nogen forklaring på tingenes tilstand.

Danica Pensions og deres [medarbejders] forklaringer hænger simpelthen ikke sammen, og henvisningen til at man bliver kontrolleret af Finanstilsynet virker på mig blot som en form for 'røgslør', der skal lukke munden på kunder som mig – og andre, der tillader sig at stille spørgsmål til Danica Pensions forretningsvilkår/forretningsmodeller.

Svaret fra Danica Pensions [medarbejder] var som sagt helt forventeligt, og ud fra dette har jeg heller ikke de store forventninger til sagens udfald.

Jeg vil allerede nu sige, at jeg ikke kan sige noget om, hvor mange ressourcer jeg ønsker og magter 'at kaste ind i kampen' mod Danica Pension fremover, men på nuværende tidspunkt kan jeg jo klart høre, at Danica Pension og derved Danske Bank-koncernen ikke vægter deres kunder særligt højt. Og slet ikke små kunder som jeg med et begrænset forretningsomfang på ... kroner – opsparring og investering frie midler godt og vel ... kr., pensionsopsparing godt og vel ... kr. og et realkreditlån på ... kroner. Og så har jeg endda den frækhed at stille spørgsmål til de produkter, jeg har.

Det eneste, jeg faktisk efterlyser, er en ordentlig behandling med en fornuftig forklaring på tingenes tilstand – i denne situation de rentevilkår, jeg har på det ene af mine produkter hos Danica Pension, og det ønsker man af en eller anden grund ikke at give mig. [Selskabets medarbejder] siger direkte, at det har jeg IKKE krav på, og det har jeg jo fået at vide. Meget arrogant efter min mening.

Ud fra dette må jeg jo overveje, om der findes andre aktører i den finansielle sektor, som kan og vil sætte større pris på at have en kunde som mig, og som ønsker at give mig en ordentlig behandling og nogle fornuftige forklaringer på mine spørgsmål – sagt på en anden måde – 'spille med åbne kort'. Det er sørgeligt, at det skal være på den måde.

Ankenævnet for Forsikring

6.

102078

Det kan godt være, at Finanstilsynet vil afvise en klage fra mig. Måske har [selskabets medarbejder] ret? Jeg ved det ikke. Men der findes jo andre instanser, som også holder øje med den finansielle sektor. Jeg kunne forestille mig at f.eks. Forbrugerombudsmanden kunne være interesseret i at se nærmere på pensionsoversigter med negativ forrentning, når man oplyser, at kontorenten er 0,00 %. Men det kan jo være, at det må komme an på en prøve.

Afslutningsvis må jeg sige, at jeg gerne vil have en vurdering af denne sag af Ankenævnet for Forsikring."

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

"Klageren fremfører intet relevant nyt i sit indlæg uploadet 2. september.

Klageren fokuserer meget på de 2-3 kr., som tilsyneladende hver måned forsvinder fra hans pensionskonto som negativt afkast, selv om kontorenten er 0,0 %.

Det er tidligere forklaret, at årsagen er IT-systemafrundinger, men da nævnet måske ligesom klageren vil undre sig over, at de tilsyneladende altid falder ud til selskabets fordel, er forklaringen mere specifikt denne:

	Afrundinger til kontooversigt	Regnskabstal IT-system
Saldo 01.01.2023	1.120.329	1.120.329,16
Indbetaling	1.253	1.253,50
Skadeforsikringstillæg	- 4	- 4,70
Kontorente	- 3	0,00
Adm. Omkostninger	- 37	- 37,08
Adm. Gebyr	- 41	- 41,92
Betaling for dækning ved TAE/FF1*)	- 36	- 36,18
Dækning ved dødsfald	24	23,31
Solidarisk dækning ved død	- 80	- 80,00
Sundhedssikring	- 427	- 427,25
Saldo 31.01.2023	1.120.978	1.120.978,84

Dette eksempel viser klagerens januar-regnskab for 2023. I selskabets IT-system anvendes kroner og øre reelt som anført i kolonnen **Regnskabstal**, herunder den korrekte kontorente kr. 0,00. Den reelle værdi af ordningen, som systematisk og korrekt overføres til februar 2023, er derfor kr. 1.120.978,84.

Når regnskabstallene vises i kontooversigten, afrundes alle øre-værdier væk, og den samlede afvigelse indsættes i kontorente som en slags 'oprydningspost'. Det er selvfølgelig ikke udtryk for, at klager har fået negativ kontorente."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af selskabets brev af 21/3 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringsnummer ...5809

Vi har nedsat kontorenten på grund af det konstaterede, markant negative 2022-afkast. Kontorenten kan ændres fra måned til måned uden individuelt varsel afhængigt af den økonomiske situation, årets investeringer og forventninger til fremtiden. Ændringer sker efter retningslinjerne i det bonusregulativ der gælder til enhver tid, og som er anmeldt til Finanstilsynet.

Årsagen til, at der nogle måneder vises en rente på minus et par kroner på kontooversigten, er afrunding. Vores systemer regner korrekt med både kroner og øre mens vi på kontooversigten viser alle beløb i hele kroner. På den måde kan der opstå en difference mellem de faktiske tal og de viste tal som altid vil blive vist som kontorente. Hvis vi i stedet viste kontooversigten i kroner og øre, ville kontorenten altid være nul kroner forudsat at renten var 0 (nul) procent. Se opstillingen for januar 2023 nedenfor:

...

Forsikringsnummer ...1168

Danica Pensions investeringsstrategi er baseret på stor spredning i alle aktiver og tilsvarende inden for de enkelte aktiver. Denne strategi har historisk set givet gode resultater. Vi forholder os løbende til, hvad der er den rigtige strategi – også under uforudsete og usædvanlige finansielle omstændigheder som dem vi har befundet os i gennem et stykke tid nu.

I 2022 har økonomien globalt set været hårdt ramt med tab på stort set alle aktiver på baggrund af en uventet krig i Ukraine og markante prisstigninger på energi og fødevarer som har bredt sig til hele økonomien. Det har fået centralbankerne til at stramme pengepolitikken ved at hæve renterne for at få styr på inflationen. Aktier er faldet i niveauet 20 procent og de fleste obligationsprodukter har tab på op mod samme niveau på grund af renteforhøjelserne, og også obligationer, der ellers normalt er sikker havn, har haft store negative afkast. Det har medført store tab på opsparingerne i Danica Balance men også hos alle andre pensionsselskaber.

Det ser dog ud til, at det er ved at rette sig lidt, og jeg kan se at du indtil videre samlet set har haft et positivt afkast her i 2023."

I brev af 14/7 2023 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Kontorenterne i Danica Traditionel

...

Vi kan desværre ikke på nuværende tidspunkt forhøje kontorenten i rentegruppe D1 som din pensionsordning er placeret i.

Afkastet i 2022 har været betydelig lavere end forventet og samtidig er bufferen i den pågældende rentegruppe faldet væsentligt. Bufferen er penge, vi har lagt til side i gode år, hvor afkastet har oversteget kontorenten. Pengene bliver brugt i de år hvor resultaterne er mindre gode.

Lidt om rentegrupper

Vi indførte rentegrupper i 2011, og det var den vægtede grundlagsrente pr. 1. januar 2011, der afgjorde, hvilken rentegruppe din pensionsordning blev placeret i. Din pensionsordning blev oprettet i 2010 hvor grundlagsrenten var 1,5 procent.

Formålet med rentegrupperne var at sikre at kunder med opsparinger og vilkår, der lignede hinanden kom i samme gruppe. Inddelingen er sket på et objektivt grundlag og i overensstemmelse

Ankenævnet for Forsikring

8.

102078

med Finanstilsynets krav. Da det er kunderne i de respektive rentegrupper, der har bidraget til overskuddet i rentegruppen vil det være i strid med lovgivningen (den såkaldte kontributionsbekendtgørelse) at flytte penge fra en rentegruppe til en anden.

Du kan læse mere om vores rentegrupper på danicapension.dk ..."

Klageren har i mail af 2/8 2023 til selskabet bl.a. bemærket:

"For god ordens skyld skal jeg starte med at understrege, at dette IKKE er en KLAGE. Det er en anmodning om yderligere information og forklaring/redegørelse fra en 'utilfreds' indehaver af en pensionsordning, der ikke forstår jeres betingelser – herunder jeres forklaringer – for forrentningen af jeres produkt – Danica Traditionel (et produkt, som I ikke længere tilbyder jeres kunder, men et produkt som jeg blandt andet er indehaver af).

...

Jeg forstår – til dels – jeres forklaring omkring kontorenten på min produkt, der ligger i rentegruppe D1. Jeg har som sagt selv været ansat i den finansielle sektor i ... år, hvor jeg i størstedelen af tiden har været ...

Denne forklaring giver dog ikke mening set i forhold til Rentegruppe 4, Rentegruppe D2, Rentegruppe D3 og Rentegruppe D4, hvor I i 2021 har forhøjet kontorenten, som det fremgår af skemaet.

Hvad er forklaringen på det? Er det ikke det samme finansielle marked, der investeres i? (Det tror jeg nu nok, at det er) Hvordan sikrer I, at I ikke omfordeler forrentningen fra min gruppe til de øvrige grupper, hvor I lige pludselig forhøjer kontorenten?

Det giver simpelthen ingen mening. Jeg stoler overhovedet IKKE på den finansielle sektor i Danmark – herunder Danske Bank koncernen og Danica ... Så min tro på, at Danica har styr på fastsættelse og forrentning af pensionsordninger – f.eks. at holde tingen adskilt mellem forskellige rentegruppe m.m. – kan ligge på et meget, meget lille sted. Der er efter min fornemmelse altid en skjult dagsorden eller lignende, som I vil holde hemmeligt for kunderne. Ting, der ikke tåler dagens lys.

Men giv mig en god forklaring på rentegruppe m.m. – og en rigtig, rigtig god forklaring på, at kontorenten på min ordning ikke kan stige, så kan det være, at I slipper for, at jeg går videre med sagen. Indtil videre har I kun givet rene 'politikker-svar' – også kendt som en omgang VARM luft."

Af mail af 11/8 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har behov at vende et par af dine spørgsmål med en af vores aktuarer, og det får jeg mulighed for på mandag. Herefter vil jeg gerne ringe dig op med henblik på drøftelse og afklaring af din henvendelse. Vil du oplyse mig, hvornår jeg kan træffe dig i den kommende uge."

Klageren har i mail af 11/8 2023 til selskabet bl.a. anført:

"Ikke fordi jeg ikke tror, at vi kan få en fornuftig snak om tingene i en telefonsamtale, men jeg vil gerne have, at vi fortsætter vores kommunikation skriftligt. På den måde har I dokumentation for, hvad jeg har skrevet og spurgt til, og jeg har dokumentation for, hvad I har skrevet, som jeg kan

bruge som grundlag til mine videre undersøgelser/drøftelser med mine 'medspillere' på min 'hjemmebane'. En telefonsamtale vil hurtigst efter min opfattelse igen blive en omgang 'VARM LUFT'.

Jeg tænker, at der jo – mindst årligt – dog højst sandsynligt månedligt eller kvartårligt – udarbejdes afkastrapporter, regnskaber m.m. for hver enkelt rentegruppe, der danner grundlag for fastsættelsen af kontorenten for hver enkelt gruppe, så det må jo være forholdsvis enkelt for jer at dokumentere, hvorfor I f.eks. i nogle rentegruppe kan give en kontorente på 8,00 % (som jo er forhøjet fra 6,00 % i 2021), mens f.eks. min rentegruppe skal have en kontorente på 0,00 %. (efter nedsættelse i 2021).

Samtidig må regnskaberne jo f.eks. også vise, at der er vandtætte skodder mellem hver rentegruppe, som I jo har oplyst mig om tidligere.

Det må jo i store træk være det samme materiale, I kan tage frem, hvis I får en henvendelse fra Finanstilsynet eller lignende tilsynsmyndighed/kontrolmyndighed."

I mail af 21/8 2023 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg er ked af, at du har opfattet tidligere korrespondance fra Danica Pension – herunder svar fra Den Klageansvarlige – som 'varm luft', som du selv udtrykker det. Vi forsøger at besvare de henvendelser, vi får, fyldestgørende og har ingen intentioner om at lægge skjul på, hvordan vi driver vores forretning. Naturligvis med det for øje, at der kan være information, som af konkurrencemæssige eller andre årsager ikke er offentligt tilgængeligt.

Du spørger til, hvordan der kan ske forhøjelse af kontorenten i visse rentegrupper, når det ikke er tilfældet i andre. Jeg henviser i første omgang til vores klagesvar fra den 14. juli 2023, hvor vi forklarer lidt om baggrunden for forskellige rentegrupper. Heraf kan også udledes, at rentegrupperne principielt er en grovsortering af de udbetalingsgarantier, som Danica Pension skal leve op til. Da der er forskel på garantierne, giver det også anledning til en differentiering af investeringen i rentegrupperne. Det er dermed ikke nødvendigvis den samme investeringsmæssige aktivfordeling, der gør sig gældende i de respektive rentegrupper og derfor ej heller det samme årlige afkast. Det resulterer endvidere i, at udviklingen i bufferen rentegrupperne imellem bliver af varierende størrelse. I de rentegrupper, hvor bufferen er tilpas stor, er det muligt til tider at sætte kontorenten op. I rentegrupper med mindre buffer kan denne i en periode hjælpe til med at opretholde samme kontorente trods et ringe afkast men sjældent efterlade plads til stigning i kontorenten.

Som i enhver anden investering er det muligt for Danica Pension at påtage sig yderligere investeringsrisici i forventning om et højere afkast på sigt. I dårlige investeringsår øger det imidlertid samtidig risikoen for negative afkast og en øget risiko for indførelse af kursværn.

Jeg udleder af din henvendelse, at du har en udpræget mistro til Danica Pensions forretningsførelse; ja den finansielle sektor i sin helhed. Jeg har været i dialog med vores Aktuariat, og vi kan desværre ikke tilbyde at stille regnskaber for de individuelle rentegrupper til din rådighed. Jeg må her henvise til vores brev fra den 14. juli 2023 hvori vi skriver, at en omfordeling af midler rentegrupperne imellem vil være i strid med gældende lovgivning, som vi naturligvis ikke har nogen intenti-

oner om at forbyrde os imod. Dernæst er vi under løbende tilsyn af blandt andet Finanstilsynet, der tilsikrer, at vi driver en sund og lovlydig forretning."

Af mail af 23/9 2023 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"I øjeblikket får jeg ingen kontorente på hovedparten af min opsparing i Danica, og I har endda mere end svært med at give mig en ordentlig forklaring på, hvorfor jeg kan se små månedlige minusbeløb hver måned på saldoudviklingen på min ordning 'Danica Traditionel' ...5809. Det er godt nok kun på -2 kr. eller -4 kr. hver måned, men hvordan kan det lade sig gøre, når kontorenten hedder 0 %. Afrunding oplyser I. Sikke noget forbandet sludder. 0 % er 0 %, og hvordan kan det så være, at jeg kan se minusbeløb i saldoudviklingen hver måned.

Min 'Danica Balance' ...1168 er I godt i gang med at sætte over styr. Der blev overført 285.639 kr. fra ... i april 2022, og 'gulddrengene' i Danica har været så venlige at reducere dette beløb til en opsparing pr. dags dato (23.09.2023) på 264.671 kr. Altså I har TABT mere end 20.000 kr. af mine penge på 1½ år. I er SÅ 'dygtige'.

Jeg er godt klar over, at jeg har valgt en risikoprofil med HØJ risiko på Danica Balance-ordningen.

Jeg mødte min bankrådgiver ... her for nylig. Der blev ikke sagt noget, men jeg kunne fornemme på 'stemningen', at hun – og måske filialdirektøren i ... – var blevet orienteret om mine henvendelser/klager til Danica Pension.

Jeg håber meget, at mine fornemmelser omkring dette er forkerte, da jeg ikke mener at have givet Danica Pension samtykke til at dele denne type oplysninger med resten af Danske Bank-koncernen, men det skal vi nu nok også komme til bunds i."

Hertil har selskabet i mail af 27/9 2023 til klageren bl.a. anført:

"Jeg skal ikke her gå i dybden med afkastet på Danica Balance i 2022. Du er 'kommet ind' på et investeringsmæssigt skidt tidspunkt, og sådan er det desværre nu engang med markedsrenteprodukter. Kunne vi have ønsket et bedre afkastresultat i 2022? Ganske givet. Til vores forsvar tillader jeg mig at gøre opmærksom på, at de øvrige pensionsselskaber i Danmark har været lige så udfordrede sidste år. Det viser vedhæftede udtræk fra hjemmesiden faktaompension.dk. Dit afkast på Danica Balance udgør år til dato 3.953 kroner modsvarende 1,5 % efter fondsomkostninger.

Hvad angår din fornemmelse for, at Danske Bank skulle være orienteret om vores korrespondance kan jeg oplyse, at Danica Pension ikke har underrettet Danske Bank om denne løbende dialog. Du har tidligere afgivet et koncernsamtykke om udveksling af information til brug for administration, rådgivning og markedsføring. Samtykket afgives som regel gennem banken i forbindelse med anden aftaleindgåelse og giver tilladelse til at udveksle oplysninger; f.eks. i relation til bankens kundeprogram som den aftale du har elektronisk signeret i 2013 (vedhæftet). Samtykket giver adgang til en række informationer, men det er indskærpet over for alle medarbejdere, at der skal foreligge et gyldigt kunderelateret eller forretningsmæssigt formål, før oplysninger i andet selskab i koncernen må fremsøges. Foreligger der ikke koncernsamtykke, er det slet ikke teknisk muligt.

Du kan til hver en tid fravælge eller begrænse dit koncernsamtykke i Danske Netbank. Du skal i topmenuen vælge 'e-boks, udskrifter & aftaler'."

Ankenævnet for Forsikring

11.

102078

Af udskrift fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Kontorenten

Kontorenten er den rentesats, vi knytter til Danica Traditionel. Renten fastsættes løbende og kan ændres til udgangen af en måned.

...

Kontorente i 2024

Rentegruppe	C	1	2	3	4
Kontorente før beskatning i procent	0,0	2,0	2,0	3,5	8,0

Rentegruppe	DC	D1	D2	D3	D4
Kontorente før beskatning i procent	0,0	0,0	2,0	4,0	6,0

Kontorente i procent er før pensionsafkastskat.
I netpension kan du se, hvilken rentegruppe du tilhører.

Kontorente de seneste år

Kontorente før beskatning i procent	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Rentegruppe C	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-	-	-
Rentegruppe 1	2,0g	0,0e	2,0b	2,5	2,5a	3,25	3,25	3,0
Rentegruppe 2	2,5	3,5	3,5c	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
Rentegruppe 3	3,5	4,0	4,0c	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
Rentegruppe 4	8,0	8,0	8,0c	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
Rentegruppe DC	0,0	0,0	0,0	0,0	-	-	-	-
Rentegruppe D1	0,0	0,0f	1,0d	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8
Rentegruppe D2	3,0	3,0	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8
Rentegruppe D3	4,0	4,0	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8
Rentegruppe D4	6,0	6,0	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8

- a. Indtil 1. april 2019 var kontorenten 3,25 %
- b. Indtil 1. juni 2021 var kontorenten 2,5 %
- c. Indtil 1. juni 2021 var kontorenten 6,0 %
- d. Indtil 1. juni 2021 var kontorenten 1,8 %
- e. Indtil 1. november 2022 var kontorenten 2,0 %
- f. Indtil 1. juli 2022 var kontorenten 2,0 %
- g. Indtil 1. september 2023 var kontorenten 1,0 %"

Nævnet udtaler:

Klageren har pensionsordning (Danica Traditionel) i gennemsnitsrente. Hans police ...5809 er oprettet i 2010 med en grundlagsrente på 1,5 %. Ordningen giver mulighed for bonus, og depotet forrentes løbende med en kontorente. Selskabets bestand af policer i Danica Traditionel er inddelt i rentegrupper ud fra policernes vægtede grundlagsrente, og selskabet fastsætter kon-

kontorenten separat for hver rentegruppe. Police ...5809 er indplaceret i rentegruppe D1, der indeholder pensionsordninger med en vægtet grundlagsrente på 0,5-1,5 %.

Klageren er utilfreds med forrentningen på hans Danica Traditionel og selskabets information om, hvordan kontorenten fastsættes. Klageren har anført, at han mangler en forklaring fra selskabet på forskellene på kontorenten i de forskellige rentegrupper og en forklaring med regnskabsmæssig dokumentation for baggrunden for udviklingen af kontorenten i hans rentegruppe D1. Klageren har anført, at kontorenten i D1 har været 1,8 % frem til 1/6 2021, men den er nu faldet til 0 %, mens f.eks. kontorenten i D2 er steget fra 1,8 % i 2021 til 3 % fra 1/1 2022. I rentegruppe 4 har kontorenten i en årrække været 6 % og er fra 1/6 2021 blevet forhøjet til 8 %. Kontorenten er således faldet i D1, samtidig med at den er steget i andre rentegrupper, og kontorenterne er meget forskellige. Klageren har anført, at der må foreligge afkastrapporter eller regnskaber – som selskabet bør fremlægge – for hver enkelt rentegruppe, der danner grundlag for fastsættelse af kontorenten. Disse vil også kunne vise, om der sker overførsel af værdier fra en rentegruppe til en anden. Klageren har anført, at han undrer sig over, at der i depotregnskaberne er oplyst negative beløb på f.eks. -2 kr. eller -3 kr. under "kontorente", når kontorenten er 0 %.

Selskabet har anført, at inddelingen af kundernes midler i rentegrupper har til formål at sikre, at der ikke overføres midler mellem kundegrupper, der har sparet op i forskellige perioder og datterselskaber, der nu er fusioneret. Finanstilsynet påser og kontrollerer løbende, at den enkelte rentegruppe ikke forfordeles, og at det kollektive bonuspotentiale i rimeligt omfang og tempo overføres til kundernes pensionspolicer. Det ville være i strid med lovgivningen, hvis der sker omfordeling af midler rentegrupperne imellem. I de enkelte rentegrupper kan resultaterne, fremtidsforventningerne og kontorenten udvikle sig i forskellige retninger, idet der investeres forskelligt i rentegrupperne afhængigt af rentegruppens soliditet/buffer og risikoen forbundet med de stillede garantier. Selskabet kan ikke tilbyde klageren at stille regnskaber for de enkelte rentegrupper til rådighed. Selskabet har anført, at de små, negative beløb for kontorenten i depotregnskaberne skyldes afrundinger, idet regnskabstallene i kontooversigten vises

Ankenævnet for Forsikring

13.

102078

uden øre-værdier, og afrundinger vises samlet under kontorenten. Det nøjagtige regnskabstal i IT-systemet for kontorenten er 0,00 kr., når kontorenten er 0 %.

Nævnet bemærker, at Finanstilsynets bekendtgørelse om kontributionsprincippet fastsætter regler for pensionssekskabers opdeling af bestanden af forsikringer i rentegrupper. Pensionssekskabernes nærmere bestemmelser for opdeling i grupper og regler for at flytte forsikringer fra en gruppe til en anden skal anmeldes til Finanstilsynet, jf. bekendtgørelsens § 3, stk. 6 og 11. Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for så vidt angår pensionssekskabernes anvendelse af rentegrupper og sekskabernes tekniske grundlag for tilskrivning af bonus og kontorenter. Nævnet finder, at der ikke grundlag for at antage, at sekskabet har begået fejl i forbindelse med fastsættelse af kontorenten i de forskellige rentegrupper, herunder i klagerens rentegruppe D1.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge sekskabet at fremlægge yderligere information til klageren om sekskabets fastsættelse af kontorente i de forskellige rentegrupper.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at sekskabets informationsforpligtelse reguleres af blandt andet bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler. Der kan efter nævnets opfattelse ikke ud af denne bekendtgørelse, god skik-regler eller øvrige retsregler udledes en forpligtelse for sekskabet til at stille afkast- eller regnskabsrapporter for sekskabets enkelte rentegrupper til rådighed for klageren. Sekskabets ses at have givet klageren overordnet information om, hvilke hensyn og faktorer der har indvirkning på sekskabets fastsættelse af kontorenten i de forskellige rentegrupper.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

102078



Jens Kruse Mikkelsen

formand