

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. april 2025 blev i sag nr. 102467:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AP Pension
Sundkrogsgade 29
2150 Nordhavn

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 23/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"1) AP Pension skal tilbagebetale ca. 116.000, som er opkrævet i kursværn på et tidspunkt, hvor der ikke var aktiveret kursværn. (Klage vedlægges som fil).

AP Pensions langsomme sagsbehandling gør, at det tidligere aktiverede kursværn bortfalder. AP Pension har således fået nulstillede de kurstab (3,75 %) via afkastet fra markedet og vil således også nu opkræve kurstabet ved mig via det omtalte kursværn (3,75 %). Det går ikke. AP Pension vinder således direkte på sagen, og det er vel ikke meningen med et kursværn (jvf. definitionen). Jeg taber modsat 2 gange; 1 gang ved ikke at kunne reinvestere pengene (3,75 %) og 1 gang ved kursværn (3,75 %).

Havde AP Pension handlet umiddelbart, havde de fået de 3,75 % i kursværn og jeg havde fået 3,75 % i markedet som afkast. Jeg vil gerne understrege, at jeg telefonisk er i kontakt med AP Pension den 14. august 2024, på hvilket tidspunkt de slet ikke ved hvilken police, det drejer sig om, fordi AP Pension har omdøbt/skiftet policenummer på min pension (uden mit vidne.) Jeg ved også, at [selskab2] efter denne dato har måtte forklare AP Pension sammenhængen.

Ankenævnets tidligere afgørelser har præciseret, at kursværn beregnes *'efter de til enhver tid gældende regler, som selskabet har anmeldt til Finanstilsynet.'* Altså tidsmæssigt hverken før eller efter omkring opførelsesdagen.

Jeg bemærker i AP Pensions svar (på klagen), at AP Pensions oprindelige/seneste forklaring om, at der ikke er tale om et kursværn, men *'aktuarmæssig omregning af en rentegaranti på 1 % gæl-*

dende fra 2032' og 'at havde der været et kursværn, ville det have været lagt yderligere oveni', slet ikke bliver nævnt/kommenteret i svaret.

Der er noget helt galt i AP Pension. Altså udover ventetider, manglende forklaringer og ikke ringe tilbage. – Da jeg ikke har fået svar, medtager jeg nedenstående i min klage:

2) Jeg vil gerne have et svar på, hvorfor min police fra 12/6-2018 siger, at jeg er placeret i rentegruppe 1-2 pct. gennemsnitsrente, men at AP Pension nu siger, at jeg er i rentegruppe 0-1 % gennemsnitsrente (hvor så kursværn er/var aktiveret). Alene af den grund, burde der ikke opkræves kursværn, da der ikke har været aktiveret kursværn i denne gruppe.

3) vedr. police/livrente ...903: Der har hele tiden (siden FSP blev til AP pension) været en livslang dødsdækning/ægtefællepension på 27.612,13. Da jeg så i forbindelse med den policemæssige udbetaling ved 6x år, så er ægtefællepension pludselig kr. 20.004,60. Små beløb ja, men alligevel. – Jeg har en mail fra AP pension (seniorrådgivningen) den 8. maj 2024, hvor der skrives, at de ikke forstår hvorfor jeg har fået oplyst de 20.000, da der i hans system står 27.000. – Men der sker ingenting, de ringer ikke tilbage, jeg har ikke fået svar eller rettelser.

Ægtefælledækningen er stadig 20.004,60. Lad mig venligst høre hvorfor.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

AP Pension skal tilbagebetale ca. 116.000, som er opkrævet i kursværn på et tidspunkt, hvor der ikke var aktiveret kursværn. Svar på spørgsmål 2 og 3."

I brev af 23/12 2024 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Denne sag drejer sig om flytning af rentegrupper og betaling af kursværn pga. klagers valg om at overføre sin pension ud før tid. Klager ønskede at overføre sin pensionsordning til [selskab2]. Pga. klagers placering i en rentegruppe med kursværn, blev klagers pensionsordning reduceret med dette og negativ bonus.

AP Pension modtog den 6. juni 2024 anmodning om overførsel af klagers pensionsordninger fra [selskab2]. Af anmodningen fremgik, at klager accepterede kursværn. Overførslen skete imidlertid først den 27. august 2024 og var ved [selskab2] den 2. september 2024, hvorfor AP Pension betalte morarenter fra 1. august 2024 – 2. september 2024 for den forsinkede overførsel.

Klager ønsker, at AP Pension skal tilbagebetale kursværn, idet klager ikke mener, at der var kursværn på tidspunktet for overførslen den 27. august 2024. Klager gør hertil gældende, at AP Pensions forsinkede sagsbehandling gør, at kursværn bortfalder og at hans placering i rentegruppe gjorde, at han ikke skal betale kursværn.

Derudover ønsker klager svar på, hvorfor han er skiftet rentegruppe fra 1-2 % til 0-1 %. Klager ønsker også svar på, hvorfor hans ægtefællepension er nedsat fra kr. 27.612,13 til kr. 20.004,60.

2. INDSTILLING TIL KLAGESAGEN

Det er AP Pensions opfattelse, at der reelt klages over kursværn. Hertil skal AP Pension gøre gældende, at AP Pension ikke skal kompensere klager for kursværn.

3. FORSIKRINGSBETINGELSER

Kundens pensionsordning er omfattet af reglerne for FSP Traditionel. Forsikringsbetingelserne fremlægges som **bilag A**.

4. SAGSFREMSTILLING

4.1 Rentegrupper

Klager ønsker svar på, hvorfor han er skiftet rentegruppe.

Kunderne er ikke garanteret en bestemt rentegruppe. Rentegrupperne er kun en regnskabsmæssig opdeling af kunderne efter regler udstedt af Finanstilsynet (kontributionsbekendtgørelsen).

Rentegrupperne opdeles i forhold til kundernes gennemsnitlige grundlagsrente.

Rentegruppe R2 er således for kunder med en gennemsnitlig grundlagsrente mellem 1 % til 2 %. Kunder oprettet fra 2011 til 2021 blev oprettet med grundlagsrente på 1 % og lå derfor i rentegruppen R2. Kunderne flyttes, når deres gennemsnitlige grundlagsrente ikke længere ligger i rentespændet.

I marts 2021 kom der en bekendtgørelse om maksimal grundlagsrente fra Finanstilsynet (bekendtgørelse nr. 353/2021) der indebar et krav om, at selskaberne fremover maksimalt måtte anvende en grundlagsrente på $-\frac{1}{2}$ % ved nytegning og bonustilskrivning. Som følge af dette indførte AP Pension i slutningen af 2021 et -1 % tegningsgrundlag, der var gældende for nytegning og bonus mv.

Grundlagsrenten på nytegningsgrundlaget er herefter 1 %. Når kunden får bonus, opskrives ydelser på nytegningsgrundlaget og derfor blev den gennemsnitlige grundlagsrente for mange police mindre end 1 % og derfor flyttede de fra R2 til R1.

Klagers police blev oprettet på AP Pensions daværende nytegningsgrundlag med en grundlagsrente på 1 %. En grundlagsrente på 1 % betyder, at der er forudsat en gennemsnitlig forretning på 1 % i policens løbetid ved beregning af den garanterede ydelse.

Ifølge Finanstilsynets regler om kontribution skal garanterede pensionsordninger inddeles i rentegrupper, hvor der maksimalt må være et rentespænd i grundlagsrente på 1 %. Inddelingen i rentegrupper har betydning for tildeling af bonus. Ved oprettelsen blev klagers police placeret i AP Pensions rentegruppe R2, der består af pensionsordninger med en grundlagsrente på 1-2 %.

Rentegruppen for en police skal opdateres mindst en gang årligt for at sikre, at rentespændet i rentegrupperne ikke overstiger de maksimale 1 %. Dette skyldes, at den gennemsnitlige grundlagsrente typisk ændrer sig i policens levetid, fordi de midler, der tilskrives i bonus o. lign., har en anden grundlagsrente end det oprindelige indskud. Derfor vil den gennemsnitlige grundlagsrente af midlerne på policen typisk ændre sig i takt med, at der tilskrives bonus mv. Hvis den gennemsnitlige grundlagsrente på policen kommer udenfor intervallet i rentegruppen, skal policen ifølge Finanstilsynets regler flyttes til en anden rentegruppe.

På baggrund af den nye bekendtgørelse om maksimal grundlagsrente, er bonus på klagers forsikring efterfølgende blevet tilskrevet med en grundlagsrente på -1 %. Som følge heraf, er den gen-

nemsnitlige grundlagsrente af midlerne på policen faldet til under 1 %, hvorfor AP Pension måtte flytte klagers police til rentegruppen R1, der omfatter policer med et rentespænd mellem 0 % og 1 %.

Det er sket for stort set alle policer oprettet i G82 siden 2011.

Principperne for flytning mellem rentegrupperne fremgår af det tekniske grundlag, som er anmeldt til Finanstilsynet, og er offentlig tilgængeligt på Finanstilsynets hjemmeside.

AP Pensions sammenskrevet teknisk grundlag for 2023 fremlægges som **bilag B**. Principperne for flytning mellem rentegrupper fremgår af afsnit 12.2 (s. 145).

De kunder, der er placeret i en rentegruppe med kursværn har stadig deres ydelsesgarantier, men hvis de ændrer kontrakten ved eksempelvis et genkøb eller overførelse ud, så skal kunden belastes af kursværnet for at beskytte fællesskabet.

I december 2022 modtog klager et brev fra AP Pension med titlen 'Forventninger til din fremtidige pensionsudbetaling'. Brevet omhandlede netop klagers pensionsordning med ydelsesgaranti i AP Pension. Brevet fremlægges som **bilag C**.

Et lignende brev blev fremsendt i december 2023.

I brevet fremgår bl.a. oplysninger om depotrenter for 2023 og 2024, ligesom klagers rentegrupper pr. 1. december 2023 også blev oplyst, hvorefter klager blev oplyst at hans to pensionsordninger var placeret i rentegrupperne hhv. 0-1 % og 2-3 %:

'Depotrenter i 2024'

Herunder kan du se depotrenterne for 2023 og 2024. Depotrenterne for 2024 kan løbende ændres. I bilaget til brevet kan du læse mere om baggrunden for depotrenternes størrelse i 2024.

Depotrenter før pensionsafkastskat på 15,3 procent:

Rentegruppe	2023	2024
4-5 % gennemsnitsrente	3,80 %	3,80 %
3-4 % gennemsnitsrente	3,00 %	3,00 %
2-3 % gennemsnitsrente	3,00 %	3,00 %
1-2 % gennemsnitsrente	2,50 %	2,50 %
0-1 % gennemsnitsrente	0,00 %	0,00 %
-1-0 % gennemsnitsrente	0,00 %	0,00 %
2-3 % gennemsnitsrente (FSP)	3,00 %	2,50 %

'Dine rentegrupper pr. 1. december 2023'

Dine pensionsordninger er placeret i rentegrupperne: '2-3 pct. gennemsnitsrente (FSP)', '0-1 pct. gennemsnitsrente'

'Har du spørgsmål?'

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på ... eller via appension.dk/kontakt'

Brevet fremlægges som **bilag D**.

Oplysninger om klagers rentegruppe kan altid søges på Min Pension, hvor AP Pension også informerer om de forskellige rentegrupper, jf. **bilag E**.

Heraf fremgår bl.a.

'Principper for opdeling i grupper

AP Pension er underlagt et regelsæt, der fastsætter ensartede rammer for, hvordan vi skal fordele over- og underskud mellem vores kunder. Reglerne er lavet for at sikre en større gennemsigtighed i, hvordan fordelingen sker. Det betyder, at alle pensionsordninger bliver opdelt i flere homogene grupper, så de kommer i grupper med andre pensionsordninger, der har samme karakteristika som dem selv. I AP Pension inddeles pensionsordningerne efter rente, risiko og omkostninger. Det betyder, at din pensionsordning tildeles en rentegruppe, en risikogruppe og en omkostningsgruppe. Du har ikke selv indflydelse på, i hvilke grupper din pensionsordning bliver placeret. Det er bestemt af de vilkår pensionsordningen er oprettet på, dvs. hvornår den er etableret og de rammer for forsikringsdækninger og vederlag, der er aftalt med din arbejdsgiver.

Rentegrupper

Din rentegruppe er bestemt af den gennemsnitlige grundlagsrente på din pensionsordning. Hvor høj grundlagsrenten er, afhænger af, hvornår din pensionsordning er oprettet. Jo længere tid, du har haft ordningen, jo højere er grundlagsrenten typisk. I alt er der 5 rentegrupper i AP Pension, der alle har et spænd på 1 pct. på den gennemsnitlige grundlagsrente. Har du en AP NetLink pensionsordning, er du altid med i rentegruppen: 1-2 pct. AP NetLink. I hver rentegruppe opgøres et resultat, som kan være et underskud eller et overskud. På baggrund af resultatet fastlægger AP Pension hvilken forrentning (depotrente) din pensionsordning får. Din gennemsnitlige grundlagsrente kan ændre sig med tiden, da den del af din pensionsordning, der er oprettet med en høj grundlagsrente vægter mindre. Sker det skifter du til en anden rentegruppe, der matcher den nye gennemsnitlige grundlagsrente på pensionsordningen. Dette skift sker den førstkomende 1. januar (...)'

Klager er dermed løbende gjort bekendt med rentegrupperne.

Der henvises til ankenævns sag 100557, som også omhandlede flytning af rentegrupper, hvor AP Pension fik medhold.

4.2 Kursværn

Skiftet i rentegrupper har betydning for det opkrævede kursværn. De kunder, der ligger i en rentegruppe med kursværn har stadig deres ydelsesgarantier, men hvis de ændrer kontrakten ved eksempelvis et genkøb eller overførelse ud, så skal kunden belastes af kursværn for at beskytte fællesskabet. Da klagers pensionsordning har været placeret i rentegruppe R1, er der tale om en rentegruppe med kursværn, hvorfor klager ved overførsel ud før tid, skal betale kursværn.

Ved mail af 30. maj 2024 blev klager rådgivet vedrørende sin anmodning om at overføre sin ordning ud af AP Pension. Af mailen fremgår, at klager skulle være opmærksom på omkostninger, der ville være forbundet med at flytte sin pensionsopsparing, idet der bl.a. var et kursværn på 3,75 % + gebyrer.

Mailen fremlægges som **bilag F**.

På overførelsesanmodningen fra [selskab2] fremgår, at klager accepterer kursværn. Anmodningen om overførsel fra [selskab2] fremlægges som **bilag G**.

Klager gør gældende, at AP Pension har fået nulstillet kurstabet på 3,75 % via afkastet fra markedet. Dette er ikke korrekt, da kursværnnet beregnes på anmodningstidspunktet og ikke overførelsestidspunktet.

AP Pension kan derfor ikke kritiseres for at opkræve kursværn.

4.3 Ægtefællepension

Klagers ægtefællepension er blevet mindre, og det ønsker klager belyst.

Ved klagers beregning af pension er der forudsat en udbetaling ved det 67. år. Dette fremgår også af samtlige pensionsoversigter, som klager har fået tilsendt. Klager startede udbetaling af sin alderspension policenummer ...9-15 pr. ... 2024, dvs. som 6x-årig. Da dette er ... år tidligere end beregningernes oprindelige grundlag, vil klagers depot naturligt blive mindre, da der ikke længere sker indbetaling på klagers alderspension. Depotet mindskes svarende til ... års manglende indbetaling, hvorfor klagers depot er blevet mindre.

Klager har fremlagt en mailkorrespondance med en af AP Pensions seniorrådgivere pr. 8. maj 2024, hvori rådgiveren tilkendegiver ikke at kunne se nedsættelsen af klagers ægtefællepension. Årsagen hertil har imidlertid været, at klager ikke på dette tidspunkt var påbegyndt udbetaling, hvilket først skete ... AP Pensions systemer har derfor vist det, der var i overensstemmelse med de faktiske forhold på tidspunktet i maj 2024, hvor der ikke var registeret udbetaling fra policen. Systemerne opdateres først på det tidspunkt, hvor pensionsudbetalingen påbegyndes, hvilket var ... og således efter rådgiverens mail.

5. SAMMENFATNING

AP Pension gør gældende, at AP Pension ikke skal kompensere for kursværnnet pga. forsinket overførelse. Den eneste konsekvens heraf er betaling af morarenter for perioden for den forsinkede udbetaling, hvilket AP Pension har taget højde for.

Dertil kommer, at klager har været indforstået med kursværnnet. Dette fremgår af mailkorrespondance mellem AP Pension og klager, hvori klager blev gjort opmærksom på kursværnnet på 3,75 % (bilag F). Dertil må det formodes, at [selskab2] på samme vis har rådgivet klager om kursværnnet, da AP Pension den 6. juni 2024 modtog overførselsanmodning fra [selskab2] med tilkendegivelse om, at klager havde accepteret kursværnnet.

AP Pension skal derfor sammenfattende gøre gældende, at AP Pension har haft ret til at opkræve kursværn, ligesom det gøres gældende, at kursværnnet beregnes på anmodningstidspunktet og ikke på tidspunktet for overførsel.

Det er AP Pensions opfattelse, at klagers klage vedrører kursværnnet. Spørgsmål relaterende sig til rentegrupper og ægtefællepensionen anses som besvaret ved dette indlæg.

Der er ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet kursværn. Da kursværet i denne sag udspringer af rentegrupper, gøres det for god ordens skyld gældende, at der ej heller er grundlag for at kritisere, at selskabet har flyttet klagerens police til rentegruppe 0-1 %."

Klageren har i brev af 10/1 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vedr. ægtefællepension:

Tak for svaret, som jeg er tilfreds med. Jeg vil gerne supplere med, at det ville være hensigtsmæssigt og formålstjenligt, hvis seniorrådgiveren har adgang til pensionstilbuddenes data. Ellers kan man vel ikke kalde det rådgivning? (Læs det venligst som et retorisk spørgsmål). Jeg har fået svar og punktet kan udgå af klagen.

Vedr. rentegrupper:

Tak for svaret, som jeg kun delvist er tilfreds med. Jeg forstår nu, at AP Pension har lov til at ændre rentegrupperne iht. Finanstilsynets regler. Jeg kan også godt forstå Finanstilsynets pragmatiske tilgang til det, som kunder bliver stillet i udsigt på den ene side, og så de reelle skuffende afkast på den anden side, kun kan betales af kunderne.

Som kunde føles det ikke som en solidarisk ordning og det føles slet ikke som en lille ting. Den rentegruppe/ordning (som jeg i 2018 betalte kr. 11.000 for at indtræde i) og som jeg blev stillet i udsigt, gav i 2023 og 2024 hvert år 2,5 % i rente, mens den gruppe jeg er blevet omplaceret til gav 0 % i både 2023 og 2024. Ja, og så også et kursværn for en periode. For den omtalte ratepension/rateforsikring uden ydelsesgaranti betyder fejlvurderingerne af levetidsforventninger jo heller ikke meget, men jo, det ligner et kedeligt mønster med konstante fejlvurderinger af levetider og afkast. Hvis man kun kan tilbyde kunderne negativ realrente (i mit tilfælde ca. 8 % siden 2018), ja, så er jeg jo nødsaget til at handle. Det er derfor, jeg har flyttet min pension til [selskab2]. Hvad skulle jeg ellers gøre? Tilliden er væk.

Jeg mener ikke, at jeg er på nogen måde er informeret tilstrækkeligt i forbindelse med skift af rentegruppe. Jeres skrivelse fra december 2022 er uoverskuelig og ligner en generel skrivelse, hvor der kun midt i teksten side 2 med småt står noget om 'dine pensioner'. I har på derved afskåret mig fra at handle på omplaceringen og derved påført mig et rentetab på over kr. 100.000 + det omtalte kursværn på kr. 116.000 som følgevirkning.

Minimumskrav til en så vigtig ændring af en police må være navn, policenummer, oplysning om skift af rentegruppe, ændringsdato for rentegruppeskift (det ved jeg stadig ikke), hvilke økonomiske konsekvenser det har for kunden og ikke mindst hvilke alternativer der vil være for kunden med mht. til flytning internt eller til andet forsikringsselskab eller bank. Intet af dette (udover navn) fremgår af det materiale, der er indlagt i dokumentmappen på hjemmesiden.

Jeg have i AP Pension ikke kun 2 policer (som I skriver), men 7 policer, med hvert deres nummer:

Livrente fra FSP, Livrente fra AP (efter overtagelse af FSP), Indskudslivrente, Loyalitetsbonuslivrente, kapitalpension/forsikring/sumudbetaling, hensættelseskonto (tror jeg) for tab af erhvervsevne, og den omtalte ratepension/rateforsikring som blev etableret i 2018 ved pgf. 41 overførsel fra bank. Hertil kommer børnerenter ved tab af erhvervsevne, børnerenter ved dødsfald, generelle dødsdækninger og ægtefællepension.

Jeg har ikke på noget tidspunkt hørt om skift af rentegruppe eller lignende og finder først i foråret 2024 ud af, hvad I har gjort. Det er ikke godt nok. Jeres informationsmateriale er så mangelfuldt og uacceptabelt, at jeg vil fastholde mine krav om erstatning i klagen.

Vedr. kursværn

Klagen fastholdes som tidligere beskrevet i oprindelig klage og senere supplerende materiale, men med følgende kommentarer og tilføjelser:

30/5-2024 oplyses vilkårene for overførsel vedr. police ...910 i telefonen og bekræftes efterfølgende på mail. Policenummer ...910 fremgår af denne mail.

31/5-2024 (fredag) underskrives overførselsanmodning med policenummer ...910 pgf. 41 digitalt i [selskab2].

3/6-2024 (mandag) ændrer AP Pension (af ukendte årsager) policenummer på den ratepension, som [selskab2] er ved at overføre. Policen hedder nu ikke ...510 men ...516. Jeg har aldrig fået besked på dette, ej heller hvorfor AP ændrer policenummeret.

4/6-2024 AP Pension modtager overførselsanmodning fra [selskab2], men kan ikke placere en policen med nr. ...910. Hvad gør AP pension så.....? Ingenting overhoved. De ved ikke, hvad de skal med pgf. 41-overførslen får jeg senere hen fortalt af AP medarbejderen og AP Pension arkiverer/henlægger blot anmodningen uden yderligere. Det er virkelig kritisabelt. De burde selvfølgelig have taget kontakt til [selskab2], eller blot slå op i deres egne IT-systemer. Eller kontakte mig.

14/7-2024 rykker [selskab2], men afvises med henvisning til, at der åbenbart er en aftale (løbende måned + 30 dage, dvs. frem til den 1/8-2024) imellem forsikringsselskaberne og bankerne (de fleste), som medfører, at [selskab2] ikke må rykke for overførelsen. Den aftale skærper jo AP Pensions ansvar for selv at følge op på sagen. Og AP Pension skal jo stadig overføre pensionen hurtigst muligt.

7/8-2024 [Selskab2] rykker, men der sker ingenting.

14/8-2024 Tålmodigheden er opbrugt, og jeg ringer selv for første gang til AP Pension siden den 30/5-2024. Her får jeg så samtidig forklaringen om, at de ikke har en police med nr. ...910. (jeg ved simpelthen ikke om jeg skal grine eller græde). Kursværn er den 14/8 0,8 %. På dette tidspunkt finder jeg nu ud af, at AP Pension selv har skiftet policenummeret den 3/6-2024, hvilket jeg meddeler [selskab2]. [Selskab2] anmoder mig om at sende dem en ny Pensionsinfo, hvorefter [selskab2] ringer til AP Pension og forklare AP Pension sammenhængen imellem det gamle og ny policenr.

21/8-2024 [Selskab2] rykker endnu engang, men der sker intet.

23/8-2024 [Selskab2] rykker og nu er det oppe på chefniveau. Alle er frustrerede nu. Det kan simpelthen ikke passe. Kursværn er nu 0,0 %.

27/8-2024 Police nr. ...916 er nu væk i 'netbanken'. Kursværn er stadig 0,0 %, da hen over sommeren har været et stort afkast i værdipapirmarkedet.

2/9-2024. Beløbet overføres til [selskab2], men med fradrag af kursværn på 116.000.

AP Pension har ageret fuldstændigt urimeligt og illoyalt overfor mig. Hele sagsforløbet virker jo helt grotesk. AP Pension burde som minimum i perioden 14/8 frem til den 2/9 (da de endelig erkender deres fejl) have undskyldt og gjort opmærksom på, at kursværn i mellemtiden var bortfaldet, og at overførslen nu kunne ske uden kursværn, evt. ved at bede om en ny overførsel. Det er helt urimeligt. Der jo intet kursværn i gruppen og dermed ikke noget kurstab, der skal inddækkes. AP Pension kan i dette tilfælde ikke fastholde datoen den 4/6-2024 for kursværnsdato, men skal selvfølgelig flytte den oprindelige dato til opgørelsesdatoen, som er et eller anden sted imellem den 27/8-2024 og den 2/9-2024, i hvilken periode kursværn har været 0,00 %. Alt andet er fuldstændigt urimeligt og illoyalt.

P.S. Jeg har været kunde i FSP/AP-pension i ... år. Jeg håber stadig på, at denne sag kan afsluttes mindeligt. Jeg har stadig 3 livrenter i selskabet, så jeg skal om alle omstændigheder være kunde i AP Pension resten af mit liv. Mit telefonnummer er ..."

Selskabet har i brev af 3/2 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"1. SUPPLERENDE BEMÆRKNINGER

1.2. Ad rentegrupper

For så vidt angår rentegrupper, gør klager fortsat gældende at klager ikke var tilstrækkeligt informeret om skift af rentegrupper. Herunder bemærker klager, at oplysningerne om skift af rentegrupper i brevene fra december 2022 og 2023 ikke indeholder tilstrækkelig information herom. Klager gør derfor gældende, at han på denne baggrund var afskåret fra at omplacere sine ordninger tidligere, og dermed har AP Pension påført klager et rentetab og kursværnomkostninger. Klager fastholder sit krav.

AP Pension har ikke yderligere bemærkninger til klagers indlæg vedrørende rentegrupper, idet AP Pension har forholdt sig til klagers klagepunkter, jf. vores første indlæg af 23. december 2024.

Der henvises dog til ankenævnssag 100557, som også omhandlede flytning af rentegrupper, hvor AP Pension fik medhold. Det bemærkes, at oplysningerne om depotrenterne var omtalt i de samme breve og på samme måde som i bilag C og D.

Hertil udtalte nævnet følgende:

'Nævnet har videre lagt vægt på, at pensionsordningen blandt andet er underlagt Finanstilsynets bekendtgørelse om maksimal grundlagsrente og Finanstilsynets bekendtgørelse om contributionsprincippet, der indeholder offentligretlige regler for blandt andet inddeling af policer i rentegrupper og tilskrivning af bonus i hver rentegruppe. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har flyttet klagerens police til rentegruppe 0-1 %.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at klageren ikke har bevist, at han har modtaget mangelfuld information eller rådgivning om det valgte pensionsprodukt, som selskabet ifalder ansvar for. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning til klageren.'

AP Pension fastholder, at klager løbende er blevet gjort bekendt med rentegrupperne, ligesom klager ikke er blevet garanteret en bestemt rentegruppe.

1.1. Ad kursværn

Reglerne om kursværn er udstukket af Finanstilsynet som ved afgørelse af 29. januar 2010 har fastslået, at det er kursværn på tidspunktet for anmodning, der gælder.

Af afgørelsen fremgår:

'For, at et aktivt kursværn er i overensstemmelse med lovgivningens principper om rimelige og betryggende forhold, skal følgende krav overholdes:

- Forsikringstageren skal som udgangspunkt belastes med et aktivt kursværn svarende til det reelle kursværn på tidspunktet for anmodning om genkøb.*
- Det aktive kursværn må ikke indeholde margener i forhold til det senest opgjorte reelle kursværn.*
- Selskabet skal mindst månedligt opføre det reelle kursværn.*
- Kursværn skal være betryggende og rimeligt over for den enkelte forsikringstager og andre berettigede efter forsikringsaftalerne.'*

Afgørelsen fremlægges som **bilag H**.

Formålet med kursværn er at beskytte de resterende kunder mod tab, hvis andre kunder trækker deres opsparing ud af selskabet på et økonomisk ugunstigt tidspunkt. Det vil sige, at hvis en kunde aktivt vælger at forlade rentegruppen, skal kunden belastes af det kursværn, der er opstået som følge af tab i rentegruppen.

AP Pension har således fulgt punkt 1 i Finanstilsynets afgørelse, om at kunden skal belastes af det aktive kursværn på anmodningstidspunktet. Det faktum, at AP Pension ved en fejl har overført én måned for sent, kan ikke begrunde, at AP Pension skal give afkald på kursværn blot fordi, at der på overførselstidspunktet ikke var kursværn i gruppen. Ligeledes ville AP Pension heller ikke opkræve yderligere kursværn, hvis kursværn på overførselstidspunktet var steget til f.eks. 6 %. I denne situation ville det være gruppen, der bærer risikoen for tabet på differencen mellem 3,75 % til 6 %. Således er det klager der i denne sag må bære risikoen for, at der var kursværn på tidspunktet for anmodningen for kursværn.

Klager ville, uagtet forsinkelsen, belastes af kursværn på anmodningstidspunktet. Var pensionsordningen overført inden for rette tid pr. 1. august 2024, ville klager stadig skulle betale kursværn svarende til anmodningstidspunktet. Således har klager ikke lidt et økonomisk tab.

Det gentages, at klager er kompenseret for den forsinkede overførsel i form af morarenter.

2. SAMMENFATNING

Det gøres fortsat gældende, at klager ikke har været garanteret en bestemt rentegruppe, da dette afhænger af markedsf forholdene, der ligger udover AP Pensions kontrol. Dertil kommer, at klager har været tilstrækkeligt informeret om rentegrupperne ved løbende breve fra AP Pension.

Det gøres også fortsat gældende, at klager skal belastes med et aktivt kursværn svarende til det reelle kursværn på tidspunktet for anmodning om genkøb. AP Pension gør derfor gældende, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har flyttet klagerens police til rentegruppe 0-1 %."

Ankenævnet for Forsikring

11.

102467

Klageren har den 6/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"AP Pension har handlet stærkt uetisk, uprofessionelt og urimeligt overfor deres kunde. Tillæg en løgn omkring 'aktuarmæssige beregninger....' (ingen undskyldning) og manglende og total utilstrækkelig information om rentegruppeskift. Ja, og så smed AP Pension overførselsanmodningen væk (ingen undskyldning), og da 3 måneder senere bliver gjort opmærksom på, at de har begået fejl, bliver de fornærmede, og glemmer at opføre sig ordentligt. Nu kan kunden så lære det..... Negativ realrente på 8 % og et kursværn på over 100.000, på et tidspunkt, hvor der ikke er aktivret et kursværn. AP Pension kan efter 3 måneder i denne situation ikke fastholde den oprindelig dato. Der er gået for lang tid pga. AP Pensions egne fejl.

Jeg fastholder alle krav og imødeser ankenævnets kendelse."

Hertil har selskabet i brev af 26/2 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"AP Pension beklager, at klagers opfattelse af forløbet er som beskrevet. AP Pension har ikke indflydelse på markedsvilkårene ift. negative realrenter eller besidder en bestemmelsesret over bl.a. kursværn, idet AP Pension følger reglerne, som er udstedt af Finanstilsynet, jf. tidligere indlæg 1 og 2.

Hvad angår klagers klagepunkt vedrørende manglende oplysning om skift af rentegruppe, skal AP Pension henvise til en nyere afsagt kendelse 101651 fra ankenævnet fra den 5. februar 2025, hvori AP Pension fik medhold. Heri lagde ankenævnet til grund, at klageren via netpensionen kunne se information om sin aktuelle rentegruppe, ligesom AP Pension i 2021-2023 havde udsendt årlige informationsbreve i slutningen af året, hvoraf det fremgik, at klageren via netpensionen kunne se, hvilke rentegrupper, der gjaldt for klageren. Derudover var det også i brevene oplyst, at klagerens policer var blevet omplaceret i rentegruppe 0-1 % og 2-3 %. Det samme gør sig gældende i denne sag, jf. bilag C og D."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af selskabets brev af december 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Forventninger til størrelsen af din fremtidige pensionsudbetaling

Vi skriver til dig, fordi du har en pensionsordning med ydelsesgaranti i AP Pension, og for at informere dig om vores forventninger til muligheden for at regulere din pensionsudbetaling i fremtiden.

Din ydelsesgaranti betyder, at vi ikke kan nedsætte din pensionsudbetaling, selvom vi måtte få et dårligt investeringsafkast. Det betyder også, at vi ikke kan nedsætte din udbetaling fra en eventuel livrentepension, hvis den generelle levetid stiger, og pengene derfor skal strække sig over flere år, end vi oprindeligt havde forudsat.

Vi har allerede indregnet en grundlagsrente i din ydelsesgaranti

Din ydelsesgaranti er baseret på en såkaldt grundlagsrente. Det betyder, at vi har forudsat en rente af en vis størrelse i beregningen af den garanterede udbetaling. For at din pensionsudbetaling kan stige i fremtiden, skal depotrenten være højere end den grundlagsrente, vi allerede har indregnet.

Begrænsede muligheder for stigende udbetalinger i fremtiden

Vi forventer ikke, at din pensionsudbetaling vil stige i fremtiden. Det skyldes, at vi ikke forventer, at der vil være et overskud i form af afkast udover grundlagsrenten.

Fra afkast til depotrente

2022 har været et år med udfordringer på finansmarkederne, hvor vi har oplevet fald på både aktier og obligationer. Men da du har en ydelsesgaranti, bliver din pension ikke sat ned. Det skyldes, at der er indbygget en buffer, som vi kalder for det kollektive bonuspotentiale, hvor vi reserverer investeringsoverskud fra gode år til dårlige år.

Depotrenten fastsættes af AP Pensions bestyrelse ud fra størrelsen af det kollektive bonuspotentiale, som måtte være opbygget i tidligere år, og forventninger til afkastet i fremtiden. Derudover indgår også andre betragtninger om usikkerheder for at kunne leve op til ydelsesgarantierne, herunder eksempelvis forventninger til den fremtidige levetid og forudsætninger fastsat i lovgivningen.

Depotrenter i 2023 og forventninger til fremtiden

Herunder kan du se depotrenterne for 2022 og 2023. Depotrenterne for 2023 kan løbende blive ændret.

Depotrenter før pensionsafkastskat på 15,3 procent:

Rentegruppe	2022	2023
4-5 % gennemsnitsrente	3,80 %	3,80 %
3-4 % gennemsnitsrente	3,00 %	3,00 %
2-3 % gennemsnitsrente	3,00 %	3,00 %
1-2 % gennemsnitsrente	2,50 %	2,50 %
0-1 % gennemsnitsrente	0,00 %*	0,00 %
-1-0 % gennemsnitsrente	0,00 %**	0,00 %
2-3 % gennemsnitsrente (FSP)	3,00 %	3,00 %

* Depotrenten blev den 1. juli 2022 blevet ændret fra 2,50 procent 1,00 procent og den 1. november 2022 til 0,00 procent.

** Depotrenten blev den 1. november 2022 ændret fra 0,25 procent til 0,00 procent.

Dine rentegrupper pr. 1. december 2022

Dine pensionsordninger er placeret i rentegrupperne: '2-3 pct. gennemsnitsrente (FSP)', '0-1 pct. gennemsnitsrente'.

Du kan se, hvilke rentegruppe dine pensionsordninger er placeret i på appension.dk/minpension. Du finder rentegruppen under menupunktet 'Opsparing' og derefter 'Indbetalingsaftale'. Her kan du under 'Gruppe' se, hvilke rentegrupper der gælder for dine pensionsordninger.

...

Bilag til kundebrev december 2022

Baggrund for AP Pensions forventninger til fremtidige pensionsudbetalinger og depotrenter

For at pensionsudbetalingerne kan stige i fremtiden, skal depotrenten være højere end den grundlagsrente, vi allerede har indregnet.

Depotrente

Depotrenten fastsættes af AP Pensions bestyrelse ud fra størrelsen af det kollektive bonuspotentiale, som måtte være opbygget i tidligere år, og forventninger til afkastet i fremtiden. Derudover indgår også andre betragtninger om usikkerheder for at kunne leve op til ydelsesgarantierne, herunder eksempelvis forventninger til den fremtidige levetid og forudsætninger fastsat i lovgivningen.

Når man opgør det kollektive bonuspotentiale i forhold til depotstørrelsen for rentegrupperne, kaldes det bonusgraden. Bonusgraden er den enkelte rentegruppens økonomiske råderum, udover hvad der skal til for at opfylde garantierne.

Hvis det er muligt at give en depotrente, der er højere end den gennemsnitlige grundlagsrente, giver det mulighed for en opskrivning af pensionsudbetalingen.

Det generelle renteniveau har betydning for, hvor mange penge AP Pension skal sætte til side i dag for at kunne leve op til de garanterede forpligtelser i fremtiden.

Vi har inden for det seneste år oplevet markante udsving på finansmarkedet, der har ført til et fald i bonusgraderne. Derudover træder der nye regler i kraft den 31. december 2022, og de har betydning for størrelsen på bonusgraden. De nye regler vil hovedsageligt reducere det økonomiske råderum for eventuelle opskrivninger af pensionsudbetalingerne, og det afspejles i generelt lavere bonusgrader.

I nedenstående tabel vises bonusgraden for de forskellige rentegrupper pr. 30. september 2021 og 2022, hvor tallene for 2022 afspejler de nye regler:

Bonusgrad	Rentegrupper i gennemsnitsrente						
	2-3 % (FSP)	-1-0 %	0-1 %	1-2 %	2-3 %	3-4 %	4-5 %
Pr. 30/9-2021	11,1 %	- *	- *	13,9 %	15,3 %	7,4 %	9,7 %
Pr. 30/9-2022	4,6 %	0,0 %	0,0 %	15,1 %	11,5 %	2,8 %	2,6 %

** Rentegruppen blev først etableret den 1. oktober 2021."*

Af selskabets brev af 22/12 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Depotrenter i 2024

Herunder kan du se depotrenterne for 2023 og 2024. Depotrenterne for 2024 kan løbende ændres. I bilaget til brevet kan du læse mere om baggrunden for depotrenternes størrelse i 2024.

Depotrenter før pensionsafkastskat på 15,3 procent:

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

102467

Rentegruppe	2023	2024
4-5 % gennemsnitsrente	3,80 %	3,80 %
3-4 % gennemsnitsrente	3,00 %	3,00 %
2-3 % gennemsnitsrente	3,00 %	3,00 %
1-2 % gennemsnitsrente	2,50 %	2,50 %
0-1 % gennemsnitsrente	0,00 %	0,00 %
-1-0 % gennemsnitsrente	0,00 %	0,00 %
2-3 % gennemsnitsrente (FSP)	3,00 %	2,50 %

Dine rentegrupper pr. 1. december 2023

Dine pensionsordninger er placeret i rentegrupperne: '2-3 pct. gennemsnitsrente (FSP)', '0-1 pct. gennemsnitsrente'.

...

Ordliste

Ord	Forklaring
-----	------------

...

Depotrente	Den årlige rente du får på din pensionsopsparing. Hvis den er højere end din grundlagsrente, er der basis for, at vi vil kunne forhøje din pensionsudbetaling udover garantien. Der kan dog være et 'underskud' fra tidligere år, som først skal dækkes, inden vi kan forhøje din pensionsudbetaling udover garantien. Et underskud kan eksempelvis opstå, hvis depotrenten ligger under grundlagsrenten.
-------------------	---

...

Bilag

...

Sådan fastsætter vi depotrenten

Depotrenten fastsættes af AP Pensions bestyrelse ud fra størrelsen af det kollektive bonuspotentiale, som måtte være opbygget i tidligere år, og ud fra forventninger til afkastet i fremtiden. Derudover indgår også andre betragtninger om usikkerheder for at kunne leve op til ydelsesgarantierne, herunder eksempelvis forventninger til den fremtidige levetid og forudsætninger fastsat i lovgivningen.

Hvis det er muligt at give en depotrente, der er højere end den gennemsnitlige grundlagsrente, giver det mulighed for at forhøje pensionsudbetalingerne.

Det kollektive bonuspotentiale, som også kaldes bonusgraden, er den enkelte rentegruppens økonomiske råderum, udover hvad der skal til for at opfylde garantierne. Bonusgraden er et udtryk for størrelsen af det kollektive bonuspotentiale sat i forhold til kundernes opsparing i den pågældende rentegruppe.

Det generelle renteniveau er steget en anelse i 2023 og sammen med øvrige markedsbevægelser, har det generelt fået bonusgraderne til at falde i grupperne. Bonusgraderne er begrænsede, og gruppernes økonomi er fortsat under pres.

I nedenstående tabel vises bonusgraden for de forskellige rentegrupper pr. 30. september 2022 og 2023:

Bonusgrad	Rentegrupper i gennemsnitsrente						
	2-3 % (FSP)	-1-0 %	0-1 %	1-2 %	2-3 %	3-4 %	4-5 %
Pr. 30/9-2022	4,6%	0,0%	0,0%	15,1%	11,5%	2,8%	2,6%
Pr. 30/9-2023	1,7%	0,0%	0,0%	13,3%	9,7%	0,9%	2,7%

..

Selskabets kunderådgiver har i mail af 30/5 2024 til klageren bl.a. anført:

"Hvis du ønsker at flytte din opsparing fra AP Pension, vil der være nogle omkostninger forbundet med det.

Ankenævnet for Forsikring

16.

102467

Du skal være opmærksom på at der er kursværn på din policer på 3,75 % af opsparingen + 2170 kr. i overførelsesgebyr pr police.

Der er kursværn på følgende policer.

Policenr: ...910

Policenr: ...904

Hvis du flytter opsparingerne, vil der være 6.700 kr. i loyalitets bonus, som går bort.

Du kan med fordel kontakte dit andet selskab, som skal overtage opsparingen for at hører om dine muligheder."

Af udskrift fra selskabets system fremgår bl.a.:

The screenshot shows a web interface for pension transfers. At the top, there are two tabs: 'Pensionsoverførsler (pension-pension)' and 'Pensionsoverførsler (pension-bank)'. Below the tabs are several buttons: 'Luk', 'Gem stamdata', 'Marker som ulæst', 'Dearkivér', 'Sagsdata', and 'Udskriv'. The main section is titled 'Pensionsoverførsel (Pens.selskab - Pengeinst.)'. Below this, there is a section labeled 'Sagsforhold:' containing a list of fields and their values. A red arrow points to the 'Kunden har accepteret kursværn' field, which has the value 'Ja'.

Sagsforhold:	
Modtagelse af anmodning:	06-06-2024
Tilsluttet renteaftalen:	Ja
Aftalenummer som skal overføres:	██████████910
Angiv pensionstype som skal overføres til:	Nej - Ophørende livrente Ja - Ratepension Nej - Kapitalpension Nej - Aldersordning Nej - Ratepension under udbetaling Nej - Ophørende livrente under udbetaling
Kunden ønsker skattekode 1 værdien (se hjælpe tekst) op til 58.100 kr. (2024) udbetalt med 60% afgift:	Nej
Hvis omkostning/gebyr ekskl. kurtage overskrider 3.000 kr. skal ordningen overføres:	Ja
Skriftlig accept fra kunden:	31-05-2024
Kunden har accepteret kursværn:	Ja
Accept indhentet fra arbejdsgiver:	Nej

I mail af 3/10 2024 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Desværre, så er det anmodningens tidspunkt der gælder for kursværn - i dit tilfælde accepterer du det kursværn som der er 06/06-24 hvor du godkender kursværn og overførsel.

Vi har efterfølgende, løbende måned plus 1 måned på at overfører til [selskab2] - i dette tilfælde har du fået en rente for de 33 dage vi var forsinket jf. reglerne.

Ankenævnet for Forsikring

17.

102467

[Selskab2] har endda sendt os en rykker på at vi skal gennemfører jeres anmodning.

Jeg har nedenfor sat en oversigt op for dig som du tidligere har talt med så om, så du kan se hvordan vi finder frem til beløbet.

...

Kursværn		
Reserve før kursværn	3.140.644,21	
evt. negativ bonus	- 34.763,53	3.105.880,68
Kursværn, sats	3,75%	
Kursværn	- 116.470,53	- 116.470,53
Reserve efter kursværn	2.989.410,15	
Anmodningsdato:	06-06-2024	

"

Af Finanstilsynets afgørelse af 29/1 2010 fremgår bl.a.:

"Lov om finansiel virksomhed § 20, stk. 1, nr. 2, og § 21, stk. 1 - Rimelige og betryggende kursværn i livsforsikring

...

Afgørelse

For, at et aktivt kursværn er i overensstemmelse med lovgivningens principper om rimelige og betryggende forhold, skal følgende krav overholdes:

- Forsikringstageren skal som udgangspunkt belastes med et aktivt kursværn svarende til det reelle kursværn på tidspunktet for anmodning om genkøb.
- Det aktive kursværn må ikke indeholde margener i forhold til det senest opgjorte reelle kursværn.
- Selskabet skal mindst månedligt opgøre det reelle kursværn.
- Kursværnet skal være betryggende og rimeligt over for den enkelte forsikringstager og andre berettigede efter forsikringsaftalerne.

Afgørelsen har været forelagt Det Finansielle Virksomhedsråd.

Begrundelse

Som en del af genkøbsfradraget kan selskaber - hvis der er mulighed herfor i forsikringsaftalerne - indføre kursværn. En kunde i et selskab med aktiveret kursværn skal betale en procentdel af opsparingen, hvis ordningen genkøbes eller flyttes.

Det er ikke alle selskaber, der for alle grupper af forsikrede ifølge aftalerne har adgang til at indføre kursværn. Denne principielle afgørelse vedrører alene selskaber med adgang til at indføre kursværn.

Kursværnet indgår som en del af genkøbsfradraget og har dermed indvirkning på tilbagekøbsværdien. Lov om finansiel virksomhed § 20, stk. 1, nr. 2, angiver, at selskaberne skal anmelde:

'grundlaget for beregning af forsikringspræmier, tilbagekøbsværdier og fri policer,'

§ 21, stk. 1, angiver, at:

'De efter § 20, stk. 1, nr. 1-5, anmeldte forhold skal være betryggende og rimelige overfor den enkelte forsikringstager og andre berettigede efter forsikringsaftalerne.'

Det er Finanstilsynets opfattelse, at ovenstående krav til kursværn gælder såvel i forhold til den forsikringstager, som genkøber sin forsikring som den resterende bestand af forsikringer.

Vurderingen af, hvorvidt et kursværn er betryggende og rimeligt, indeholder to væsentlige faktorer:

- frekvens for opgørelse af det reelle kursværn
- mulighed for afvigelser mellem det reelle kursværn og det aktive kursværn (margener)

Det er tilsynets opfattelse, at der er metodefrihed i valget af model for opgørelsen af det reelle kursværn. Selskabernes metoder varierer afhængig af selskabets indretning af forsikringsforretningen. I det løbende tilsyn med anmeldelser af det tekniske grundlag gennemgår tilsynet selskabernes modeller til opgørelse af kursværn.

Det aktive kursværn for forsikringstageren skal svare til det reelle kursværn på tidspunktet for anmodningen om genkøb. Selskaber med aktivt kursværn skal mindst månedligt opgøre det reelle kursværn.

Efter Finanstilsynets opfattelse er såvel positive som negative afvigelser mellem det aktive kursværn og det reelle kursværn i begge retninger urimelige og ubetryggende overfor forsikringstagerne. Det er derfor ikke muligt at indregne en margin ved opgørelsen af det aktive kursværn. Der skal således være en entydig sammenhæng mellem det aktive kursværn, det reelle kursværn og det tab, som forsikringstagerne har oplevet ved anmodningstidspunktet.

Det indebærer, at to forsikringstagere, der anmoder om genkøb på to forskellige tidspunkter kan blive belastet med forskelligt kursværn på en og samme fremtidige udbetalingsdato.

Selskaberne skal fortsat indberette kursværn i overensstemmelse med Finanstilsynets brev af 17. februar 2009.

Sagsfremstilling

Markedsudviklingen 2008/2009 har betydet, at et antal selskaber har aktiveret et kursværn.

Tilsynet har besluttet at øge tilsynsindsatsen i den forbindelse. Tilsynet anmodede i brev af 17. februar 2009 samtlige selskaber med et aktivt kursværn pr. 31. januar 2009 om forskellige redegørelser samt løbende indberetninger."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"§ 11. Tilbagekøb

Stk. 1. Forsikrede har ret til at få tilbagekøbsværdien udbetalt, medmindre:

- pensionsordningen er oprettet som en obligatorisk arbejdsgiverordning, og forsikrede ikke er fratrådt,
- det følger af aftalen med arbejdsgiver, at tilbagekøb ikke kan ske, eller
- det følger af klausul i en overført ordning.

Stk. 2. Tilbagekøbsværdien beregnes efter de til enhver tid gældende regler, der er anmeldt til Finanstilsynet.

Stk. 3. For afdeling Traditionel gælder, at ret til ægtefællepension, skal sikres, uanset dispositionernes art."

Nævnet udtaler:

Klagerens police ...910 var en pensionsordning i gennemsnitsrente, oprettet med en grundlagsrente på 1 %. I slutningen af 2021 indførte selskabet et nyt -1 %-tegningsgrundlag, og bonus på policen blev herefter tilskrevet med en grundlagsrente på -1 %. Det førte til, at policens vægtede grundlagsrente faldt til under 1 %, hvorfor selskabet flyttede policen fra rentegruppe "1-2 % gennemsnitsrente" til rentegruppe "0-1 % gennemsnitsrente". Klagerens bank anmodede den 6/6 2024 selskabet om overførsel. Den 2/9 2024 overførte selskabet opsparingen og tillagde morarenter for 33 dages forsinkelse. Selskabet fratrak et kursværn på 3,75 %, som var det kursværn, der var gældende på anmodningstidspunktet den 6/6 2024 i rentegruppe "0-1 % gennemsnitsrente". Klageren ønsker, at selskabet "skal tilbagebetale ca. 116.000, som er opkrævet i kursværn på et tidspunkt, hvor der ikke var aktiveret kursværn".

Klageren har anført, at han ikke er blevet informeret tilstrækkeligt i forbindelse med, at policen skiftede rentegruppe. I rentegruppe 1-2 % var renten i 2023 og 2024 2,5 %, mens renten i rentegruppe 0-1 % i 2023 og 2024 var 0 %. Hertil kommer, at der var kursværn i rentegruppe 0-1 %. Klageren har anført, at det derfor er en vigtig ændring, når en police skifter rentegruppe, hvilket selskabet skal informere grundigt om med bl.a. ændringsdato for rentegruppeskiftet og information om alternative muligheder for kunden. Klageren har anført, at han først i foråret 2024 fandt ud af, hvad selskabet har gjort, og at selskabets informationsmateriale har været så mangelfuldt, at der er grundlag for erstatning. Klageren er indforstået med, at selskabet har lov til at ændre rentegruppe i henhold til Finanstilsynets regler.

Klageren har anført, at selskabet ved overførslen den 2/9 2024 ikke med rimelighed kan fastholde det kursværn på 3,75 %, der var gældende den 6/6 2024. Klageren har oplyst, at kursværnnet er den 14/8 var 0,8 % og den 23/8-2024 var 0,0 %. På overførselsdagen var kursværnnet i

rentegruppen bortfaldet som følge af investeringsafkastet over sommeren, og der var derfor ikke længere et kurstab, som skulle inddækkes. Klageren har anført, at overførslen blev forsinket som følge af selskabets fejl og mangelfulde sagsbehandling. Selskabet burde i slutningen af august have undskyldt for forløbet og gjort opmærksom på, at kursværet i mellemtiden var bortfaldet, og at overførsel nu kunne ske uden kursværn – eventuelt ved en ny overførselsanmodning. Klageren har anført, at selskabet efter 3 måneder i denne situation ikke kan fastholde den oprindelige dato for kursværn, idet der – som følge af selskabets egne fejl – er gået for lang tid.

Selskabet har anført, at principperne for flytning mellem rentegrupper fremgår af selskabets tekniske grundlag, der er anmeldt til Finanstilsynet. Selskabet har løbende gjort klageren bekendt med rentegrupperne, og klageren er ikke blevet lovet en bestemt rentegruppe. Selskabet har i december 2022 og december 2023 sendt informationsbreve om de fremtidige forventninger til klagerens pensionsudbetalinger. Der var her information om rentegrupper, og klageren blev oplyst om, at han til enhver tid kunne se sine policers rentegrupper på netpension.

Selskabet har anført, at kursværet beregnes på anmodningstidspunktet, uanset om kursværet efterfølgende stiger eller falder, før overførslen ekspederes. Selskabet har anført, at klageren har været indforstået med kursværet, idet det fremgår af overførselsanmodningen fra banken, at "kunden har accepteret kursværn". Det må formodes, at banken har rådgivet om kursværet. Selskabet har anført, at forsinkelsen med overførslen ikke kan føre til, at selskabet skal kompensere klageren for kursværet. Konsekvensen af forsinkelsen er betaling af morarenter, hvilket selskabet har taget højde for ved overførslen.

Rentegruppe

Nævnet bemærker, at klagerens gennemsnitlige grundlagsrente efter indførelse af det nye -1 %-rentegrundlag i slutningen af 2021 faldt til under 1 % ved bonustilskrivning. Bonustilskrivning forøger policens værdi og sker derfor på samme rentegrundlag som for nytegninger. Der var derfor grundlag for at flytte klagerens police til en lavere rentegruppe.

Ankenævnet for Forsikring

21.

102467

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets information om rentegrupper har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet ifalder erstatningsansvar.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren på netpension har kunnet se information om sin aktuelle rentegruppe. Selskabet har i december 2022 og december 2023 udsendt informationsbreve, hvor det fremgår, at klageren på netpension kan se, hvilke rentegrupper der gælder for ham. I brevene blev det oplyst, at klagerens policer var placeret i rentegrupperne "2-3 pct. gennemsnitsrente (FSP)" og "0-1 pct. gennemsnitsrente".

Nævnet bemærker, at det følger af § 5, stk. 4, i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler, at selskabet – i stedet for årligt skriftligt at oplyse forsikringstageren om bonussituationen – kan give forsikringstageren adgang til oplysninger herom på en passwordbeskyttet hjemmeside.

Kursværn

Nævnets flertal udtaler:

Nævnets flertal bemærker, at Finanstilsynet er tilsynsmyndighed i forhold til pensionsselskabernes anvendelse af kursværn ved overførsler af traditionelle pensionsopsparinger.

Det fremgår af Finanstilsynets principielle afgørelse af 29/1 2010, at "For, at et aktivt kursværn er i overensstemmelse med lovgivningens principper om rimelige og betryggende forhold, skal følgende krav overholdes: •Forsikringstageren skal som udgangspunkt belastes med et aktivt kursværn svarende til det reelle kursværn på tidspunktet for anmodning om genkøb. ... •Kursværnet skal være betryggende og rimeligt over for den enkelte forsikringstager og andre berettigede efter forsikringsaftalerne. ... Lov om finansiel virksomhed ... § 21, stk. 1, angiver, at: 'De efter § 20, stk. 1, nr. 1-5, anmeldte forhold skal være betryggende og rimelige overfor den enkelte forsikringstager og andre berettigede efter forsikringsaftalerne.' Det er Finanstilsynets opfattelse, at ovenstående krav til kursværn gælder såvel i forhold til den forsikringstager, som genkøber sin forsikring som den resterende bestand af forsikringer. ... I det løbende tilsyn med

anmeldelser af det tekniske grundlag gennemgår tilsynet selskabernes modeller til opgørelse af kursværn. Det aktive kursværn for forsikringstageren skal svare til det reelle kursværn på tidspunktet for anmodningen om genkøb ... Der skal således være en entydig sammenhæng mellem det aktive kursværn, det reelle kursværn og det tab, som forsikringstagerne har oplevet ved anmodningstidspunktet. Det indebærer, at to forsikringstagere, der anmoder om genkøb på to forskellige tidspunkter kan blive belastet med forskelligt kursværn på en og samme fremtidige udbetalingsdato".

Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at der ikke er grundlag for kritisere, at selskabet har beregnet det kursværn på 3,75 %, der var gældende på tidspunktet for overførselsanmodningen den 6/6 2024.

Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at formålet med et kursværn ved overførsel af en traditionel pensionsopsparing er et beskytte de tilbageblevne kunder mod at skulle bære en uforholdsmæssig andel af et dårligt investeringsafkast i den pågældende gruppe af policer. Finanstilsynet har den 29/1 2010 angivet, at kursværnet skal være rimeligt og betryggende over for både den forsikringstager, der genkøber sin forsikring, og den resterende bestand af forsikringer.

Flertallet finder, at det forhold – at selskabet først overførte opsparingen 33 dage efter fristen på løbende måned plus 1 måned, der fremgår af § 3, stk. 3, i renteaftalen mellem pengeinstitutterne og pensionsselskaberne – ikke kan føre til andet resultat i lyset af Finanstilsynets afgørelse af 29/1 2010.

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

Nævnets mindretal udtaler:

Nævnets mindretal bemærker, at klageren den 6/6 2024 anmodede selskabet om overførsel, at overførsel ifølge § 3, stk. 3, i renteaftalen mellem pengeinstitutterne og pensionsselskaberne

Ankenævnet for Forsikring

23.

102467

skal ske inden for løbende måned plus 1 måned, og at overførslen først skete den 2/9 2024, hvorfor der er tale om en væsentlig forsinkelse.

Som sagen foreligger oplyst, må mindretallet lægge til grund, at denne væsentlige forsinkelse ikke kan tilskrives klagerens forhold, at selskabet iværksatte overførslen den 27/8 2024, og at overførslen var ved banken den 2/9 2024. Selskabet har som følge af forsinkelsen betalt morarenter fra 1/8 2024 til 2/9 2024.

Mindretallet finder, at selskabets betaling af morarenter ikke fritager selskabet fra i øvrigt at handle i overensstemmelse med god skik og i rimeligt omfang tillige at varetage klagerens legitime økonomiske interesser, når selskabet er skyld i, at der opstår væsentlig forsinkelse med en pensionsoverførsel. Det fremgår af § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at forsikringsdistributøren skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder.

Efter en samlet vurdering finder mindretallet, at klageren den 14/8 2024 – hvor kursværet var faldet fra 3,5 % til 0,8 %, hvor overførelsesanmodningen af 6/6 2024 endnu ikke var effektueret af selskabet, og hvor der foreligger en væsentlig forsinkelse, som kan tilregnes selskabet – havde en væsentlig økonomisk interesse i at blive informeret om, at effektivering af overførelsesanmodningen af 6/6 2024 ville betyde, at klageren kom til at miste et betydeligt beløb i form af kursværn, som kunne undgås, hvis overførelsesanmodningen blev annulleret.

Mindretallet finder, at selskabet – ved at undlade at give klageren denne ganske enkle information i en situation, hvor selskabet er skyld i en væsentlig forsinkelse af pensionsoverførslen – har handlet ansvarspådragende, hvorfor selskabet på erstatningsretligt grundlag skal stille klageren, som om overførelsesanmodningen af 6/6 2024 var blevet annulleret, og en ny overførelsesanmodning var blevet iværksat den 14/8 2024.

Når selskabet tilbagefører den del af det opkrævede kursværn, der overstiger 0,8 %, er selskabet berettiget til at fradrage de morarenter, som selskabet har tilskrevet for forsinket overførsel.

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

102467

sel, idet mindretallet lægger til grund, at en ny overførelsesanmodning af 14/8 2024 ikke ville være blevet forsinket.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

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'.

Peter Thønnings