

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. oktober 2025 blev i sag nr. 102985:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Velliv, Pension og Livsforsikring A/S
Lautrupvang 10
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hun har i klageskema af 28/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skriver til jer for at klage over min oplevelse med min pensionsordning hos Velliv. Jeg har oplevet en række problemer og misinformationer/tilbageholdning af oplysninger fra Velliv, som jeg ønsker at få afklaret.

Baggrund for min sag:

I oktober 2021 underskrev jeg en aftale med [pensionsmægler] om at flytte to pensionsaftaler fra [pensionsselskab] til Velliv. Disse aftaler omfattede kun opsparing og ingen forsikringer. Mægler ([pensionsmægler]) modtog salær, som blev trukket fra min pension udover de priser, jeg betaler til Velliv for investering og administration.

Der blev oprettet to pensionsaftaler i Velliv: Aftale ...23 og ...90, som modtog henholdsvis 163.488,42 kr. og 587.606,64 kr. fra [pensionsselskab]. I starten af 2022 startede jeg nyt job hos [arbejdsgiver], som har en obligatorisk firmapensionsaftale med Velliv. Jeg besluttede at videreføre min aftale ...90, som blev min nye firmapensionsaftale med rettighed til udbetaling ved 60 år. Jeg havde to aftaler: aftale ...90 med forsikringsdækninger og opsparing fra tidligere aftale i [pensionsselskab] med aftalenummer ...23.

Den 10. oktober 2024 efter min fratrædelse modtog jeg et brev, hvori der stod, at min aftale ...90 som er/var min firmataftale, ville blive ændret og at en ny aftale ...80 blev oprettet tilsyneladende med tilbagevirkende kraft, af Velliv.

Den 10. oktober 2024 efter min fratrædelse modtog jeg et brev hvori der stod:

'... Vi har tidligere sendt dig et brev, hvor vi har oplyst, at vi har videreført din pensionsordning med aftalenummer ...90 til din arbejdsgiver Vi er blevet orienteret om, at du i den forbindelse ikke havde opsagt den aftale du har med [pensionsmægler].

Derfor har du fået en ny pensionsordning med aftalenummer ...80 og du vil modtage et brev vedrørende din nye ordning, som det er vigtigt, at du forholder dig til.

Din tidligere pensionsordning med aftalenummer ...90 er ændret til en ordning uden indbetalinger pr. 1. februar 2022. Du skal være opmærksom på, at der er tilknyttet omkostninger til begge ordninger. ... '

Jeg har forgæves forsøgt af få Velliv i tale for at forklare mig, hvad dette betyder for min pensionsopsparing og bedt dem sende mig et kontoudtog af mine forskellige pensionskonti, uden held. Først den 28. december kommer de retur med et forsøg på en redegørelse. I redegørelsen står der at de har oprettet en ny aftale på mig den 10. oktober, det mener jeg ikke de må gøre uden jeg har givet samtykke til dette.

Velliv har aktivt slettet alle indbetalinger på den ordning der slutter på '90', der hele tiden har være aktiv inden Velliv lavede ændringer, på egen hånd og som blev brugt mens jeg var ansat i ... De har tilbageført alle tal fra alle 3 år, så det nu ser ud som om jeg har indbetalt på den aftale der slutter på '80', hvilket ikke er korrekt. De har endda også sendt nye skatteoplysninger til SKAT, hvilket jeg også har spurgt ind til, da aftalen ikke har været aktiv førend de oprettede den, den 10. oktober. Er det lovligt? Og hvad betyder det for mig?

Efter meget korrespondance med Velliv og [pensionsmægler] virker det klart for mig at [pensionsmægler] tilsyneladende har lavet en fejl over for Velliv eller Velliv over for [pensionsmægler], som potentielt kan koste mig penge. Jeg har derfor aldrig godkendt oprettelsen af ...80, men Velliv har trods dette lavet ændringen uden mit samtykke.

Jeg har rakt ud til både Velliv og [pensionsmægler] for at få en forklaring og et overblik over hvad deres handling betyder for min opsparing og alt de siger er 'det ser fint ud'. Rådgivning har været mangelfuld og det virker som om at Velliv og [pensionsmægler] har dækket over hinanden.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Mine spørgsmål og bekymringer:

1. Har Velliv juridisk set ret til at oprette en ny pensionsaftale (...80) og tage penge fra den firmaaftale og dele min pensionsopsparing i 2 ordninger (2022-2024 – [arbejdsgiver] aftalenummeret; ...90) - uden mit samtykke og uden at jeg er blevet informeret korrekt om denne ændring?

2. Må Velliv uden mit samtykke ændre en pensionsordning og rette tal 3 år tilbage i tiden - og sende nye ukorrekte skatteoplysninger til skat da aftalen der slutter på 80, først er trådt i kraft efter jeg er fratrådt, men de skriftligt får det til at lyde som om det er en ordning/aftale, der har eksisteret og hvad betyder det for mig?

- Gør Velliv her en handling de have en bøde for at indberette ukorrekte skatteoplysninger til skat?

3. Må Velliv tilbageholde kontooversigter på begge aftaler, som jeg har efterspurgt for at danne mig et overblik over min pension og tilbageholde oplysninger om indbetalinger og afkast samt forsikringsdelen for årene 2022, 2023 og 2024?

4. Må Velliv juridisk set ændre i deres system manuelt og give SKAT forkerte oplysninger omkring mine indbetalinger?

5. Jeg har brug for at se mine indbetalinger inden Vellivs ændringer og efter deres oprettelse at en ny pensionskonto og manuel flytning af mine indbetalinger, dette har Velliv ikke ville medvirke til. Når én ordning/aftale bliver til to, er min bekymring, at jeg mister penge, der går til administration og gebyr, som kunne have stået på den eksisterende aftale '90' og givet mere vækst og dermed en højere pension i den sidste ende.

Jeg håber, I kan hjælpe med at afklare disse juridiske spørgsmål og bekymringer og sikre, at min pensionsordning bliver korrekt administreret."

Klageren har den 21/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ønsker at gøre det helt klart, hvad der er sagens kerne, og hvorfor jeg fortsat anmoder Forsikringsankenævnet om at behandle min sag.

Sagens omdrejningspunkt er, at Velliv uden mit samtykke oprettede en ny pensionsaftale (...80) og med tilbagevirkende kraft flyttede midler og skatteoplysninger fra min hidtidige firmapensionsordning (...90) – som hele tiden har været aktiv og tilknyttet mit tidligere ansættelsesforhold hos [arbejdsgiver].

Jeg har aldrig givet samtykke til, at denne nye ordning skulle oprettes, og jeg anerkender den ikke som gyldig. Ændringen blev foretaget ensidigt af Velliv uden min viden og uden at give mig det nødvendige overblik over konsekvenserne.

1. Jeg ønsker at gå tilbage til min oprindelige aftale

Mit ønske er, at jeg udelukkende står tilbage med den oprindelige firmapensionsordning (...90), som var aktiv gennem mit tidligere arbejde. Jeg ønsker at få slettet ordning ...80, som aldrig burde have været oprettet.

Grunden til, at jeg ikke blot kan vælge at gå tilbage, er, at jeg mangler indsigt i, om der i perioden 2022–2024 er sket økonomiske tab – fx i form af manglende afkast, tabt rentes rente, dobbeltbetaling af forsikringsdækninger eller andre systemtekniske konsekvenser, fordi Velliv har ændret i deres opsætning.

2. Vellivs ændringer er ikke dokumenteret

Jeg har adskillige gange bedt Velliv om en fuld og gennemsigtig opgørelse, men har endnu ikke modtaget det.

Jeg har fx ikke fået dokumenteret:

Hvilke beløb der er flyttet

- Hvordan ændringerne har påvirket mit afkast

- Hvilke omkostninger og forsikringsudgifter jeg har haft på begge ordninger – og om jeg potentielt har betalt dobbelt
- Hvordan Vellivs ændringer har påvirket min skattemæssige situation og fradrag
- Hvordan mit afkast havde set ud, hvis fejlen ikke var sket

Jeg kan heller ikke gennemskue, om Vellivs tekniske ændringer betyder, at der i deres system nu fremstår, som om jeg slet ikke har haft den oprindelige firmapensionsaftale aktiv i tre år, hvilket også kan få skattemæssige eller økonomiske konsekvenser.

3. Velliv har ikke forsøgt reelt forlig

Siden Forsikringsankenævnet bad Velliv og mig om at forsøge at finde en løsning, har jeg ikke oplevet, at Velliv har forsøgt at indgå et reelt forlig. De har først den 3. marts 2025 erkendt, at der blev begået en fejl, men har aldrig givet mig en opgørelse over konsekvenserne.

I telefonmødet den 7. februar blev jeg blot præsenteret for Vellivs løsning – der primært gavnede dem selv – uden reel dialog. Jeg har gentagne gange forsøgt at få afklaring og indblik, uden held.

4. Velliv har truffet afgørelse, mens sagen var i bero

På trods af at sagen verserer hos Forsikringsankenævnet, og fristen for tilbagemelding var fastsat til den 21. marts 2025, valgte Velliv den 20. marts at ensidigt afslutte sagen og oprette ...80 som min gældende ordning – igen uden mit samtykke.

Jeg anser det for kritisk, at et selskab kan træffe en afgørelse og ophæve forsikringer på en ikke-godkendt aftale, mens sagen endnu er under behandling.

5. Jeg beder nævnet tage stilling til:

- Om Velliv havde ret til at oprette en ny ordning uden mit samtykke og flytte midler dertil
- Om jeg er blevet økonomisk stillet ringere som følge af ændringen
- Om Vellivs skatteindberetninger er korrekt håndteret
- Om Vellivs handlinger er i overensstemmelse med god skik og gældende regler
- Og om jeg bør kompenseres for de økonomiske konsekvenser, hvis jeg har lidt tab

Afslutning

Jeg har ikke afvist en løsning, men jeg har ikke haft et reelt grundlag at træffe beslutning på. Jeg ønsker alene at få vished for, om jeg har lidt økonomisk tab, og i så fald blive stillet økonomisk, som før Vellivs fejl.

Jeg håber, at Forsikringsankenævnet vil se på sagen i sin helhed – ikke kun på Vellivs fejl, men også på deres manglende dokumentation og håndtering siden."

Af klagerens brev af 3/4 2025 til nævnet fremgår bl.a.:

"Jeg ønsker at give et fuldt billede af de forhold, der ligger til grund for min sag, og som fortsat ikke er blevet behandlet eller dokumenteret fyldestgørende af Velliv.

Sagens kerne

Velliv har uden mit samtykke:

- Oprettet en ny pensionsaftale (...80),

- Flyttet pensionsmidler med tilbagevirkende kraft fra min oprindelige firmapensionsordning (...90),
- Indsendt rettelser til SKAT, som ikke er korrekte,
- Foretaget systemændringer, der skjuler historikken for den oprindelige ordning,
- Undladt at fremlægge den efterspurgte dokumentation for, hvordan de tekniske ændringer har påvirket min pension økonomisk.

Sagen drejer sig ikke blot om at 'fortryde' en teknisk fejl. Det handler om en systematisk fejl, hvor Velliv har overtrådt regler om god skik og potentielt også GDPR og skatteindberetningsregler ved at behandle mine data og midler uden mit samtykke.

Ønske om tilbageførsel og opgørelse

Jeg ønsker:

- At min oprindelige pensionsaftale (...90) genskabes i sin helhed,
- At aftale ...80 slettes, da den aldrig burde have eksisteret,
- At Forsikringsankenævnet vurderer, hvorvidt jeg har lidt økonomisk tab som følge af Vellivs fejl,
- At jeg kompenseres fuldt ud, hvis der konstateres tab.

Jeg har ikke haft mulighed for at se, hvordan min pension så ud før Vellivs ændringer, og derfor heller ikke kunne validere konsekvenserne. Jeg beder nævnet tage stilling til dette.

Hypotetisk økonomisk tab

Jeg har nedenfor beregnet det tab, jeg potentielt kunne have lidt, hvis fejlen ikke var blevet opdaget og rettet.

1. Tabt afkast på oprindelig pensionsordning grundet fjernelse af midler

- Min oprindelige pensionsordning (...90) havde pr. 7. juni 2024 et depot på 663.000 kr. inkl. de 46.500 kr., der senere blev flyttet til den nye aftale.
- Hvis depotet på 663.000 kr. var blevet stående og opnået 10 % årligt i 27 år, ville værdien ved pensionering være:
 - Med hele beløbet: $663.000 * (1,10)^{27} \approx 9.464.892$ kr.
 - Uden de 46.500 kr.: $616.500 * (1,10)^{27} \approx 8.801.744$ kr.
 - Tabt vækst i depotet: ca. 663.148 kr.

Dette viser, at tabet ikke kun vedrører selve beløbet på 46.500 kr., men også den afledte effekt på det samlede afkast på grund af rentes rente-princippet.

2. Administrations- og forsikringsomkostninger på ny aftale

- Hvis aftale ...80 var fortsat frem til pension med en årlig omkostning på fx 2.984 kr.:
 - $2.984 \text{ kr.} * 27 \text{ år} = 80.568 \text{ kr.}$

Samlet hypotetisk tab:

- **Tabt afkast (rentes rente-effekt): ca. 663.148 kr.**
- **Unødvendige omkostninger: ca. 80.568 kr.**
- **Samlet beløb: 743.716 kr.**

Dette viser, at konsekvenserne af Vellivs fejl ikke blot er administrative, men har potentiel økonomisk betydning i hundredtusindkroners-klassen.

Jeg ønsker at understrege, at ovenstående er mit estimat. Jeg beder Forsikringsankenævnet foretage en uafhængig vurdering af, hvorvidt jeg har lidt et økonomisk tab, og i givet fald hjælpe med en objektiv opgørelse.

Manglende dokumentation og adgang

Velliv har gentagne gange undladt at fremlægge:

- Historiske kontoudtog for begge aftaler
- Dokumentation for økonomiske bevægelser og mellemregninger
- Indberetninger til SKAT samt rettelser heraf
- Samlet økonomisk opgørelse over konsekvenser af ændringerne

Dette gør det umuligt for mig som kunde at vurdere, hvorvidt jeg er blevet korrekt behandlet, og det er i sig selv problematisk.

Supplerende bemærkninger

Jeg ønsker fortsat, at sagen behandles gennem Forsikringsankenævnet, og jeg har tillid til, at nævnet vil foretage en retfærdig og objektiv vurdering af både det økonomiske aspekt og de mere principielle forhold i sagen.

Såfremt nævnet vurderer, at nogle af de rejste problemstillinger – herunder oprettelse af pensionsaftale uden samtykke, bagudrettede skatteindberetninger og manglende indsigt i mine egne oplysninger – falder uden for nævnets kompetence, er jeg åben for, at de dele henvises til relevant myndighed, eksempelvis Finanstilsynet, for yderligere vurdering.

Jeg ønsker samtidig at gøre det klart, at min manglende stillingtagen til privat videreførelse af forsikringerne skyldes den manglende dokumentation og gennemsigtighed fra Vellivs side – ikke et udtryk for accept eller passivitet fra min side. Jeg har ikke haft tilstrækkelig information til at træffe en informeret beslutning.

Jeg har ikke modtaget tilstrækkelig dokumentation fra Velliv, hverken omkring mellemværender, flytning af midler eller indberetningsændringer til SKAT. Pensionsinforrapporten fra juni 2024 er ikke tilstrækkelig, da den hverken indeholder ændringslog, forklaring eller detaljer om de flytninger og manuelle rettelser, Velliv selv har foretaget i deres systemer.

...

Jeg ønsker ikke at fastsætte konkrete beløb på eventuelle brud på god skik eller anden lovgivning, men beder nævnet tage det i betragtning – herunder at:

- Ændringen er sket uden mit samtykke, jf. Forsikringsaftaleloven § 2.
- Velliv ikke har levet op til god skik, jf. §§ 3 og 5 i bekendtgørelse nr. 1247/2023.
- Velliv har behandlet mine persondata uden gyldigt grundlag, jf. GDPR art. 6.
- Velliv har indberettet ændrede oplysninger til SKAT uden mit samtykke eller forklaring, hvilket kan stride mod Skatteindberetningsloven og Skatteforvaltningsloven.

Afsluttende bemærkninger

Jeg beder Forsikringsankenævnet tage denne beregning og mine bemærkninger med i vurderingen og sikre:

- At jeg ikke stilles økonomisk ringere som følge af Vellivs fejl,
- At aftale ...80 fjernes,

- At jeg får fuld adgang til dokumentation,
- Og at jeg kompenseres, hvis mit tab bekræftes.

...

Manglende dokumentation og adgang

Velliv har – trods adskillige måneder og gentagne anmodninger – ikke fremlagt den nødvendige dokumentation til, at jeg som kunde kan vurdere, hvorvidt jeg er blevet korrekt behandlet. Dette omfatter:

- Historiske kontoudtog: Den indsendte kontooversigt dækker kun saldi og ikke datoer, bevægelser eller mellemregninger, fx ifm. flytningen af de 46.500 kr. fra aftale ...90.
- Dokumentation for bevægelser og mellemregninger: Jeg har ikke modtaget nogen samlet oversigt, der viser, hvornår og hvordan beløb er flyttet, eller hvordan det har påvirket rente, forsikringer og afkast.
- Konsekvensanalyse: Der er ikke fremlagt nogen vurdering fra Velliv af, hvilke økonomiske konsekvenser fejlen har haft for mig – hverken afkastmæssigt, skattemæssigt eller administrativt.
- Skatteindberetning: Velliv har fremlagt et bilag vedr. ændrede indberetninger til SKAT, men uden forklaring eller dokumentation for konsekvenserne.
- Samlet opgørelse: Jeg har fortsat ikke modtaget nogen fuld eller gennemsigtig opgørelse, der viser, hvordan jeg ville have stået økonomisk uden Vellivs ændringer.

På den baggrund beder jeg Forsikringsankenævnet afvise enhver yderligere udsættelse fra Vellivs side og i stedet vurdere sagen ud fra de foreliggende oplysninger og manglende dokumentation."

I brev af 11/4 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen har været sat i bero af nævnet i afventen på oplysninger og/eller forligsforhandling, af den årsag, at Klager ikke havde klaget til Selskabet, hvorfor Klagers utilfredshed og mange spørgsmål til nævnet, hverken havde været behandlet af den relevante afdeling i Selskabet eller af Selskabets Klageansvarlige.

Den relevante afdeling i Selskabet har initieret et telefonmøde med Klager, hvor Klager fik forklaret årsagen til det passerede og det samarbejde Klager har indgået med en forsikringsformidler.

Selskabets Klageansvarlige har efterfølgende sendt Klager en omfattende redegørelse, og har for Klager anerkendt, at Selskabets Rådgivningscenter (call center) ikke var tilpas opmærksomme på, at Klager ikke havde forstået deres kommunikation, herunder at ændringen Klager er utilfreds med, blev iværksat ud fra et antaget hensyn til Klager og den aftale Klager har indgået med en forsikringsformidler.

Selskabets Klageansvarlige har tilbudt Klager to imødekomende løsninger, hvoraf den ene indebærer en fuldstændig annullering/tilbageførsel af ændringen, som Selskabet havde foretaget. En bedre løsning kan Klager ikke opnå.

Klager vil dog ikke tage stilling til de af Selskabet tilbudte løsninger, men fastholder klagen med det tilkendegivne formål, at Klager ønsker nævnets besvarelse af en lang række spørgsmål.

Sagsfremstilling

Klagers aftale med forsikringsformidler vedr. private pensionsordninger

Efter Selskabets oplysning indgik Klager i 2021 et samarbejde med [pensionsmægler] (i det følgende 'Forsikringsformidleren') vedrørende Klagers private pensionsordninger.

Forsikringsformidleren rådgiver derfor Klager om Klagers private pensionsordninger, og der er mellem Klager og Forsikringsformidleren aftalt betaling for rådgivningen. Klager har med Forsikringsformidleren aftalt, at Klagers pensionsselskab løbende skal overføre den aftalte vederlagsbetaling på vegne af Klager.

Efter rådgivning fra Forsikringsformidleren valgte Klager ultimo 2021, at flytte to (2) private pensionsordninger fra ... til Selskabet. Pensionsordningerne har forskellige pensionsrettigheder, og blev oprettet med aftalenummer ...90 og ...23.

Selskabet modtog i den forbindelse Klagers fuldmagt til og vederlagsaftale med Forsikringsformidleren, underskrevet af Klager 20. oktober 2021. Vedlægges som henholdsvis **Bilag A og B**.

På Klagers vegne, skal Selskabet løbende afregne det vederlag til Forsikringsformidleren, der er aftalt mellem Forsikringsformidleren og Klager i forhold til Klagers private pensionsordninger i Selskabet.

Ved oprettelsen af de private pensionsordninger i Selskabet, aftalenummer ...90 og ...23, modtog Klager Velkomstbreve og Pensionsoversigter (vedlagt som **Bilag C I-II og D I-II**). Heri bekræftes det for Klager, at Forsikringsformidleren er Klagers rådgiver.

Obligatorisk pensionsordning

November 2021 ansættes Klager efter det oplyste ved virksomheden ... (i det følgende 'Arbejdsgiver'). Arbejdsgivers obligatorisk pensionsordning er placeret i Selskabet, og Klager er efter det oplyste berettiget til at blive tilmeldt og omfattet af ordningen efter 3 måneders ansættelse.

Gældende fra 1. februar 2022 skulle Klager derfor have oprettet en obligatorisk pensionsordning i Selskabet, hvorefter Klager fra dette tidspunkt som udgangspunkt ville have i alt tre (3) pensionsordninger i Selskabet.

Selskabet er pensionsrådgiver for Arbejdsgivers obligatoriske pensionsordning.

Ved oprettelsen af ordningen var der tvivl om, hvorvidt Klager ønskede den obligatoriske ordning som en 3. ordning, eller om Klager ønskede en privat ordning videreført som den obligatoriske ordning af hensyn til bedste pensionsrettighed.

Efter lidt modstridende meldinger, videreførte Selskabet administrativt den ene af Klagers private pensionsordninger, aftalenummer ...90, som Klagers obligatoriske ordning via Arbejdsgiver.

Pensionsbidragene Arbejdsgiver indbetalte for Klager, blev derfor placeret af Selskabet på denne pensionsordning, aftalenummer ...90.

Ændringen Selskabet foretog

Da Selskabets Rådgivningscenter blev opmærksom på ovenstående, blev det antaget som en fejl, idet Klagers Forsikringsformidler dermed ikke havde modtaget vederlag for rådgivningen aftalt med Klager. Selskabets Rådgivningscenter tog initiativ til at korrigere ovenstående, således at Kla-

ger med tilbagevirkende kraft gældende fra 1. februar 2022 ville have de 3 pensionsordninger, som Klager antageligt burde have haft. Og således, at Selskabet antageligt ikke bragte Klager i konflikt med den rådgivning og betaling for rådgivningen, som Klager har aftalt med Forsikringsformidleren vedrørende Klagers private pensionsordninger.

Klagers aftalenummer ...90, blev derfor rettet med tilbagevirkende kraft og dermed genetableret som Klagers private pensionsordning.

Pensionsbidragene som Arbejdsgiver har indbetalt, blev derfor med tilbagevirkende kraft – i forhold til de oprindelige indbetalingstidspunkter – flyttet fra aftalenummer ...90 til et nyt aftalenummer ...80, som dermed udgør Klagers obligatoriske pensionsordning via Arbejdsgiver gældende fra 1. februar 2022.

Det følger af ovenstående, at når ændringen effektueres med tilbagevirkende kraft, så har det ingen konsekvens for Klagers afkast mv., andet end, at det af gode grunde nu fremgår af et andet aftalenummer ved Selskabet end tidligere. Det er Klager orienteret om.

Det skal bemærkes, at en arbejdsgivers indbetaling af pensionsbidrag aldrig sker til et specifikt aftalenummer, men alene med medarbejderens CPR som reference. Det er derfor Selskabet, der foretager placeringen af indbetalingen på det rette aftalenummer i Selskabet. Det er Klager orienteret om.

Selskabet skal endvidere bemærke, at årsagerne til at pensionsselskaber korrigerende må flytte pensionsindbetalinger fra ét aftalenummer til et andet, kan være mange, og er en ikke sjældent forekommende situation for et pensionsselskab. Konsekvensen af foranstående er, at pensions-selskabet er forpligtet til at foretage korrektionsindberetning til Skattestyrelsen.

Tilsvarende er sket i den konkrete sag, hvor Selskabet med tilbagevirkende kraft – i forhold til de oprindelige indbetalingstidspunkter – til Skattestyrelsen har indberettet, at Klagers pensionsbidrag fra Arbejdsgiver, er placeret på aftalenummer ...80 og ikke aftalenummer ...90.

Som Klager af Selskabet er orienteret om, har korrektionen ikke skattemæssige konsekvenser.

Skattestyrelsens systemer faciliterer desværre ikke 'historik', men Selskabet kan bekræfte, at indbetalingerne der er flyttet fra aftalenummer ...90 til aftalenummer ...80, beløbs- og tidsmæssigt er helt uændrede. Det er Klager orienteret om.

Selskabets tilbud til Klager

Som nævnet er orienteret om, har Selskabets Klageansvarlige tilbudt Klager to løsninger, der imødekommer Klager.

Selskabet har tilbudt Klager følgende:

- i) den foretagne **ændring tilbageføres**, dvs. som havde Selskabet aldrig foretaget ændringen. Dermed har der ingen økonomiske konsekvenser været for Klager eller
- ii) **ændringen bibeholdes**, og Klager har 3 pensionsordninger i Selskabet. Eneste økonomiske konsekvens for Klager, er omkostningen ved yderligere en privat ordning. Selskabet har kulant tilbudt at godskrive Klager omkostningen for en periode.

Selskabet har tilbudt Klager rådgivning ved valget af ovenstående.

Med Selskabets anerkendelse, beklagelse og tilbud, kan Klager ikke imødekommes yderligere eller anderledes. Som nævnet er orienteret om, vil Klager ikke tage stilling til de af Selskabet tilbudte løsninger.

Redegørelse fra Selskabets Klageansvarlige

Ovenstående sagsfremstilling fremgår også af den udførlige redegørelse med uddybende bilag, som Selskabets Klageansvarlige fremsendte til Klager den 3. marts 2025. Vedlagt som **Bilag E**. Nævnet er tidligere orienteret om redegørelsen.

Til redegørelsen var bl.a. følgende uddybende bilag vedlagt:

- Indbetalingsoversigt, specifikation af pensionsindbetalingerne modtager fra Arbejdsgiver, **Bilag F**
- Kontooversigter for aftalenummer ...90 og aftalenummer ...80, suppleret med uddybende forklaringer, hvor Klager får redegjort for pensionsindbetalinger, forsikringsbetaling og afkast, **Bilag G**
- Skatteindberetning, oversigt der viser og forklarer, at tidligere indberettede beløb til aftalenummer ...90, med ændringen 1:1 er indberettet for aftalenummer ...80, **Bilag H**.

Selskabets Klageansvarlige har desuden appelleret til, at Klager tog stilling til videreførelsen af Klagers forsikringer, samt pointeret, at det i henseende til spørgsmålet om videreførelse, ikke er afgørende hvilket aftalenummer, der udgjorde Klagers obligatoriske pensionsordning.

Klager er informeret om konsekvensen ved ikke at videreføre forsikringerne.

Efterfølgende korrespondance mellem Klager og Selskabets Klageansvarlige

Der har efterfølgende været yderligere korrespondance mellem Klager og Selskabets Klageansvarlige. Klager synes ikke at anerkende redegørelsen og dokumentationen fra Selskabets Klageansvarlige, hvorfor korrespondancen desværre har været uden resultat eller fremskridt.

Klager har reageret på redegørelsen fra Selskabets Klageansvarlige, ved skrivelse af 9. marts 2025, som Klager også har fremsendt til nævnet, **Bilag I**.

Skrivelsen synes dog overvejende at være henvendt til nævnet, og bærer præg af, at Klager – forløbet taget i betragtning – ikke anerkender, eller ikke ønsker at anerkende redegørelsen fra Selskabets Klageansvarlige.

Ved brev af 17. marts 2025 til Klager, **Bilag J**, appellerer Selskabets Klageansvarlige på ny til, at Klager tager stilling til, om Klager ønsker at videreføre forsikringerne knyttet til den obligatoriske pensionsordning.

Ved skrivelse af samme dag, 17. marts 2025, **Bilag K**, tilkendegiver Klager at være opmærksom på Selskabets appeller vedrørende videreførelsen af forsikringerne, men at Klager ikke vil tage stilling til en videreførelse, før nævnet har behandlet Klager klage.

Ved brev af 20. marts 2025, **Bilag L**, orienterede Selskabets Klageansvarlige Klager om, at Selskabet ikke kunne andet end at ændre Klagers ordning til fripolice. Klagers forsikringer i Selskabet er ophørt.

'Vi har i vores tidligere breve appelleret til, at du traf beslutning om du ønskede et nyt tilbud på at videreføre dine forsikringer, og vi har understreget vigtigheden af, at du tager stilling.

Velliv har i den forbindelse imødekomme og ekstraordinært forlænget din svarfrist. Vi har ikke mulighed for at forlænge fristen yderligere. Med en forventet sagsbehandlingstid ved Ankenævnet ved Forsikring på minimum 6-8 måneder vil det ikke være en mulighed for Velliv at opretholde dine forsikringer uden sikkerhed for, at du ønsker at opretholde og dermed betale for forsikringerne.'

Selskabet har ad to omgange imødekomme og ekstraordinært forlænget fristen for Klager til at tage stilling til, om Klagen ønskede forsikringerne tilknyttet Klagers obligatoriske pensionsordning videreført efter fratrædelsen fra Arbejdsgiver.

Selskabet har gentagende appelleret til og understreget vigtigheden af, at Klager tog stilling til forsikringerne, og Klager er orienteret om konsekvensen ved ikke at tage stilling.

Klager er hertil orienteret om, at spørgsmålet om hvilket aftalenummer der udgør den tidligere obligatoriske pensionsordning via Arbejdsgiver, er uden betydning for ovenstående og behovet for at Klager tog stilling.

Klagers fuldstændige afvisning af, at ville tage stilling til

- i) de af Selskabet tilbudte løsninger, hvoraf den ene helt annullerer ændringen Selskabet foretog, og
 - ii) om Klager ønsker forsikringerne knyttet til Klagers obligatoriske pensionsordning videreført eller ej,
- har ikke opsættende virkning og kan ikke føre til andet resultat.

Som understreget af Selskabets Klageansvarlige, kan Selskabet ikke opretholde Klagers forsikringer uden sikkerhed for, at Klager faktisk vil opretholde og betale for forsikringerne.

Ønsker Klager på et senere tidspunkt forsikringer i Selskabet, vil det kræve afgivelse af helbredsoplysninger. Klager er orienteret om foranstående.

Selskabet har tidligere orienteret nævnet.

Sammenfatning

Selskabet har beklaget forløbet.

Selskabet har tilbudt Klager to løsninger, der imødekommer Klager, hvoraf den ene helt annullerer ændringen Klager er utilfreds med, og stiller Klager som var ændringen aldrig foretaget.

Selskabet har orienteret og redegjort for Klager, at den eneste økonomiske konsekvens ved det passerede, er omkostningerne ved at have 3 og ikke 2 pensionsordninger i Selskabet. Hertil er betalingen for rådgivningen, som Klager har modtaget fra Forsikringsformidleren. I anerkendelse af det passerede, har Selskabet tilbudt Klager at se bort fra omkostningen ved den genoprettede pri-

vate ordning for en periode, såfremt Klager af de tilbudte løsninger, valgte at bibeholde 3 pensionsordninger.

Selskabet har orienteret og redegjort for Klager, at ændringen der blev foretaget, er uden anden økonomisk konsekvens end ovenstående, og således ikke har haft betydning for afkast, forsikringspriser, skattemæssige forhold, fradrag mv.

Som det fremgår af redegørelsen og tilbuddet Klager modtog fra Selskabets Klageansvarlige (Bilag E), så har Selskabet med det formål at nå en mindelig løsning, rakt ud til Forsikringsformidleren som Klager har en aftale med. Forsikringsformidleren har i forhold til det passerede, accepteret at give afkald på udestående betaling fra Klager for den ydede rådgivning,

Afsluttende og for en god ordens skyld, i forhold til de mange tilkendegivelser Klager har fremført, må Selskabet nødvendigvis pointere, at Selskabet hverken har tilbageholdt kontooversigter eller andre oplysninger, foretaget forkerte registreringer el.lign. ved Skattestyrelsen, ladet Klager betale dobbelt for forsikringer, handlet i Selskabet egen interesse, tvunget Klager til noget, fortolket på Klagers tilbagemeldinger etc."

Klageren har i brev af 18/4 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg ønsker at supplere min tidligere indsendte dokumentation med en kommentar vedrørende de kontooversigter, Velliv har fremlagt i sagen – sammenholdt med de oplysninger, jeg selv har haft adgang til gennem hele forløbet.

Jeg vedhæfter hermed skærbilleder fra MitVelliv, som har været uploadet i sagen siden d. 4/2-2025. Disse dokumenter dokumenterer, at jeg som kunde ikke har adgang til samme historiske kontooversigter og detaljer, som Velliv henviser til i deres seneste svar i sagen.

Det fremgår f.eks. af MitVelliv, at der ikke fandtes data for de relevante perioder på begge aftaler – selvom Velliv har udarbejdet redegørelser, som tager udgangspunkt i, at denne historik er tilgængelig og valideret.

Dette styrker min bekymring for, at en del af de økonomiske oplysninger og kontooversigter Velliv fremlægger, ikke er baseret på gennemsigtige eller reelt tilgængelige oplysninger, og derfor reelt kan være bagudkonstruerede og ikke muligt for mig som kunde at kontrollere.

Uoverensstemmelser mellem Vellivs kontooversigter og mine egne udtræk

Jeg har foretaget en sammenligning af:

- Kontooversigterne, som Velliv har indsendt som bilag G i sagen
- Mine egne skærbilleder og systemudtræk, foretaget både før og under klagesagen

Denne sammenligning viser tydelige uoverensstemmelser. Blandt andet:

- Kontooversigterne fra Velliv indeholder bagudrettede oplysninger, som ikke var tilgængelige for mig tidligere.
- Der er forskelle i oplyste beløb og perioder, f.eks. i visningen af omkostninger og indbetalinger.
- Det fremgår ikke, hvordan de bagudrettede ændringer er dokumenteret eller datostemplet.

Eksempler

- I Vellivs oversigter fremgår det, at pensionsindbetalinger og forsikringsudgifter er placeret på aftale ...80 med bagudvirkende kraft – dette stemmer ikke med det, jeg har haft adgang til.
- I mine egne skærbilleder fremgår det, at ÅOP ikke kunne beregnes, og at der ikke tidligere har været adgang til en række af de oplysninger, Velliv nu fremviser.

Betydning for sagen

Dette styrker min bekymring for, at en del af de økonomiske oplysninger og kontooversigter Velliv fremlægger, ikke er baseret på gennemsigtige eller reelt tilgængelige oplysninger, og derfor reelt kan være bagudkonstruerede og ikke muligt for mig som kunde at kontrollere. Dette sammenholdt med Vellivs gentagende benægtelser og urigtige oplysninger over for mig, har gjort at jeg føler en stor usikkerhed omkring Vellivs håndtering og troværdighed, senest af deres sidste redegørelse hvor Vellivs jurister, hvor de påstår at jeg har haft tilgang til alle oplysninger m.m.. Hvis Velliv mener at de ikke har noget at skjule, hvorfor har de så ikke fra starten af denne sag, givet mig den fulde indsigt i mine kontooplysninger?"

Klageren har den 22/4 2025 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"Jeg anmoder hermed om, at min sag mod Velliv, Pension og Livsforsikring A/S forelægges nævnet til afgørelse på det foreliggende grundlag uden yderligere udsættelser.

Begrundelse

1. Manglende tilstrækkelig dokumentation fra Velliv trods fremlagte bilag Velliv har fremlagt indbetalingsoversigter (Bilag F – Indbetalingsoversigt af marts 2025), kontooversigter (Bilag G – Kontooversigter af marts 2025) og skatteindberetninger (Bilag H – Skatteindberetning af 18.10.2024), men disse giver ikke det fulde billede af konsekvenserne af deres handlinger:

Kontooversigterne dokumenterer ikke klart bevægelserne mellem aftalerne med datoer, afkast eller den økonomiske påvirkning af disse bevægelser (Bilag G).

Skatteindberetningerne viser, at Velliv har foretaget ændringer med tilbagevirkende kraft, men dokumenterer ikke konsekvenserne for mine fradrag eller skatteposition over tid (Bilag H).

Der er ingen fremlagt konsekvensanalyse, der viser effekten på mit afkast (rentes rente), skat eller omkostninger, som jeg gentagne gange har efterspurgt.

Trods Vellivs dokumentation mangler der stadig en samlet, gennemsigtig opgørelse, der viser, hvordan jeg ville have stået økonomisk uden deres ændringer.

2. Dokumenteret potentielt økonomisk tab

Jeg har fremlagt en hypotetisk beregning for at vise, at konsekvenserne kan være væsentlige, men jeg beder nævnet om at vurdere, hvorvidt jeg har lidt økonomisk tab, og i givet fald sikre kompensation.

3. Principielle overtrædelser af regler og god skik

Jeg beder nævnet vurdere følgende forhold:

Oprettelse af pensionsaftale uden mit samtykke (Forsikringsaftaleloven § 2).

Potentielle brud på god skik (bekendtgørelse nr. 1247/2023 §§ 3 og 5).

Potentielle overtrædelser af GDPR art. 6 (behandling af persondata uden gyldigt grundlag).

Ændringer i skatteindberetninger uden mit samtykke (Skatteindberetningsloven).

4. Yderligere begrundelse: Uoverensstemmelser og manglende gennemsigtighed
Selvom Velliv har fremlagt visse bilag, har jeg dokumenteret, at disse ikke stemmer overens med de data, jeg som kunde har haft adgang til:

Mine egne skærbilleder fra MitVelliv (vedlagt som dokumentet 'Skærbilleder_logisk_rækkefølge.pdf' og kommenteret i min supplerende kommentar af 18. april 2025) viser, at historiske data manglede på de relevante aftaler, mens Velliv fremlægger bagudrettede kontooversigter.

Det er bl.a. dokumenteret, at ÅOP/ÅOK (årlige omkostninger i procent og kroner) ikke kunne vises for den fejloprettede ordning (...80), hvilket står i kontrast til Vellivs egne fremlæggelser.

Der er afvigelser i oplyste beløb, afkast og omkostninger mellem mine egne udtræk og Vellivs versioner af oplysningerne.

Dette styrker min bekymring for, at Vellivs redegørelser ikke bygger på gennemsigtige eller verificerbare data, og det gør det umuligt for mig at validere min pensionsopsparing. Jeg beder nævnet tage dette med i betragtning.

Anmodning

Jeg anmoder nævnet om at:

- Afslutte forligsfasen og træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.
- Inddrage Vellivs manglende konsekvensanalyse og uoverensstemmelser i dokumentationen i vurderingen.
- Vurdere det økonomiske tab, som jeg har fremlagt, og sikre, at jeg ikke stilles økonomisk ringere.
- Fjerne aftale ...80, da den aldrig burde have været oprettet.
- Overveje, om dele af sagen bør henvises til relevante myndigheder (fx Finanstilsynet), hvis forholdene ligger uden for nævnets kompetence.

Jeg er fortsat til rådighed for eventuelle præciseringer, men jeg beder kraftigt om, at ingen yderligere udsættelser gives, da Velliv har haft rigelig mulighed for at fremlægge dokumentation – men fortsat undlader at levere det nødvendige.

Såfremt Velliv først nu måtte fremlægge beregninger eller analyser, må disse betragtes som bagudkonstruerede og fiktive, da jeg som kunde ikke har haft adgang til samme oplysninger tidligere. Det vil derfor være umuligt for mig at validere sådanne beregninger."

I mails af 12/5 2025 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"De nye redegørelser og dokumenter fra selskabet afviger fra tidligere oplyst materiale og er fremlagt uden ledsagende dokumentation, der muliggør kontrol eller efterprøvning. Såfremt selskabet først nu fremlægger beregninger eller analyser, må disse i sagens kontekst betragtes som bagudkonstruerede og ikke mulige for mig som kunde at validere.

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

102985

Jeg fastholder også min bekymring for, at ændringerne kan have haft økonomiske konsekvenser for mig som kunde – noget jeg ikke har kunnet få dokumenteret af selskabet trods gentagne opfordringer.

Dette rejser spørgsmål om:

- Manglende gennemsigtighed og loyal oplysning, jf. bekendtgørelse om god skik §§ 3 og 5 (bek. nr. 1247/2023).
- Behandling af personoplysninger uden samtykke eller gyldigt grundlag, jf. databeskyttelsesforordningen (GDPR) artikel 5 og 6.
- Oprettelse af pensionsaftale uden mit udtrykkelige samtykke, jf. Forsikringsaftaleloven § 2.
- Ændringer i tidligere skatteindberetninger foretaget uden mit kendskab eller samtykke, hvilket efter min opfattelse kan være i strid med god skik og principperne i Skatteindberetningsloven.

...

I forlængelse af min seneste besked ønsker jeg at supplere sagen med en konkret præcisering:

Ud over de tidligere nævnte forhold har Velliv ændret min pensionshistorik bagud i tid ved at lukke min oprindelige firmapensionsordning (sluttende på -90), som har været aktiv i over tre år, og i stedet skabt en fremstilling, hvor en anden ordning (sluttende på -80) fremstår som den aktive gennem hele perioden – på trods af, at jeg aldrig har oprettet, godkendt eller anerkendt denne ordning.

Disse ændringer er ikke kun foretaget internt. Velliv har ligeledes indberettet de bagudrettede ændringer til Skattestyrelsen, som om de afspejler det faktiske forløb – herunder at ordning -90 har stået til 0 kr. i perioden, og at midlerne har tilhørt ordning -80 hele tiden. Dette er sket uden mit samtykke, og til trods for at jeg skriftligt har gjort Velliv opmærksom på, at jeg ikke anerkender disse ændringer.

Velliv har først den 3. marts 2025 skriftligt erkendt, at det er dem selv, der har oprettet ordningen (sluttende på -80) uden mit samtykke. Dette skete efter, at jeg siden oktober 2024 gentagne gange har søgt indsigt og forklaret, at jeg ikke forstår, hvordan og hvorfor ændringen er sket. At der skulle gå fem måneder og flere skriftlige henvendelser, før selskabet selv bekræfter dette forhold, styrker min bekymring for manglende gennemsigtighed og dataintegritet.

Jeg anser det for særligt alvorligt, at et selskab ensidigt og uden hjemmel kan ændre på borgerens økonomiske datagrundlag og samtidig oplyse en offentlig myndighed som SKAT om forhold, der ikke er faktuelte korrekte – tilsyneladende for at få deres egne interne konti til at stemme. Det skaber betydelig retsusikkerhed og kan få konsekvenser for min skatteposition og historik.

Jeg beder nævnet tage dette forhold særskilt med i vurderingen. Hvis det falder uden for nævnets kompetence, opfordrer jeg til, at det overvejes henvist til relevante myndigheder, herunder Skattestyrelsen og Datatilsynet."

Selskabet har i brev af 28/5 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet har via nævnet modtaget Klagers seneste række af indlæg, der yderligere udvider mængden af tilkendegivelser og forhold, som Klager anser at nævnet skal vurdere.

Selskabet er generelt påpasselig med den følgende antagelse, men Klagers mange indlæg synes udsat for kunstig intelligens. I såvel praktisk, logisk og materiel henseende, er flere af Klagers tilkendegivelser enten ikke meningsfulde, kontrafaktiske og/eller uden relevans, sammenholdt med såvel det passerede som Klagers øvrige mangeartede spørgsmål rettet til nævnet;

Selskabet skal indledningsvis på ny pointere, at Klager gentagende er tilbudt en løsning, der helt annullerer ændringen, som Selskabet foretog af hensyn til den aftale Klager af egen drift havde indgået med en forsikringsformidler.

Selskabet skal i det følgende kort kommentere nogle af Klagers seneste mange tilkendegivelser, men henset til ovenstående forhold, skal Selskabet generelt henvise nævnet til Selskabets svar og redegørelse af 11. april 2025.

Klager er utilfreds med, at Klager ikke kan tilgå historiske data og kontooversigter for indbetalinger, som Selskabet har ændret med tilbagevirkende kraft.

Det følger i sagens natur, at når en ændring er foretaget med tilbagevirkende kraft, så fremgår den/de pågældende data/oplysninger ikke i Selskabets kundesystem, for en ordning, der er enten ændret eller annulleret med tilbagevirkende kraft. Det vil være tilfældet uanset varigheden af den hidtidige ordning, der efterfølgende helt eller delvist ændres med tilbagevirkende kraft.

Tilsvarende er logisk gældende for indberetninger til Skattestyrelsen, der ændres, korrigeres eller annulleres med tilbagevirkende kraft. Ændringen Selskabet foretog for Klager med tilbagevirkende kraft, har som tidligere redegjort ingen skattemæssige konsekvenser for Klager.

Der er ingen 'bagudkonstruerede' eller 'fiktive' oplysninger, som hævdet af Klager. Selskabet har loyalt udarbejdet oversigter til Klager, der illustrerer at indbetalinger mv. der tidligere var konteret og indberettet på én ordning, nu – med tilbagevirkende kraft – er konteret og indberettet på den anden ordning.

I ét af de seneste mange indlæg til nævnet, henviser Klager under overskriften '*Dokumenteret potentielt økonomisk tab*' til, at Klager '*har fremlagt en hypotetisk beregning for at vise, at konsekvenserne kan være væsentlige*'.

Klagers '*hypotetiske beregning*' synes ikke af fremgå at materialet, der er videresendt til Selskabet. Som redegjort af Selskabet, er den eneste økonomiske konsekvens ved det passede, omkostningerne ved at have 3 og ikke 2 pensionsordninger i Selskabet.

Hertil skal bemærkes, at

- det er Klager, der skal dokumentere at have lidt et tab,
- ændringen Selskabet foretog, blev initieret for ikke at bringe Klager i konflikt med den aftale Klager havde med en forsikringsformidler,
- ændringen Selskabet foretog, er tilbudt annulleret, således at Klager atter kun har 2 pensionsordninger i Selskabet.

Klager har fremlagt skærbilleder over Klagers pensionsordninger, der daterer sig før udløb af kalenderåret 2024, og Klager har nu for nævnet hæftet sig ved og tilkendegivet, at '*Det er bl.a. dokumenteret, at ÅOP/ÅOK (årlige omkostninger i procent og kroner) ikke kunne vises for den fejloprættede ordning (...80), hvilket står i kontrast til [Selskabets] egne fremlæggelser.*'

Selskabet må kort bemærke, at der ingen sådan 'kontrast' er. Ovenstående tilkendegivelse fra Klager, synes skabt ud fra forskellige informationer fra de skærbilleder Klager har taget af pensionsordningerne; her fremgår beskrivelse af hvad ÅOP og ÅOK er, samt oplysning om, at omkostninger for underliggende investeringer først kan beregnes når 2024 er afsluttet, samt at dette typisk sker i maj eller juni måned det følgende år.

Det bemærkes således også, at Klager vælger at sammenligne de af Selskabet til Klager udarbejdede oversigter, med udskrifter/skærbilleder, der ikke dækker hele kalenderåret.

Selskabet skal på det kraftigste bestride samtlige Klagers tilkendegivelser om, at Selskabet har benægtet, afgivet urigtige oplysninger etc.

Klagers mange henvisninger til en bred variation af lovgivning og myndigheder, har ingen relevans i sagen.

Selskabet indstiller til nævnet, at sagens afgøres på foreliggende grundlag, og understreger på ny, at Klager er tilbudt en løsning, der helt annullerer ændringen Klager er utilfreds med, og dermed stiller Klager som var ændringen aldrig foretaget. Selskabet har tilbudt Klager rådgivning i tilknytning til de tilbudte løsninger."

I brev af 4/6 2025 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Velliv anfører, at jeg er blevet tilbudt en løsning, der 'helt annullerer ændringen', og at jeg dermed skulle være stillet, som om ændringen aldrig havde fundet sted. Desværre stemmer det ikke overens med min oplevelse. Det tilbud, der henvises til, blev først givet efterfølgende og uden nogen form for konsekvensanalyse – og uden dokumentation for, hvordan ændringerne i praksis har påvirket mit afkast, mine skatteforhold eller eventuelle omkostninger undervejs.

Det har derfor ikke været muligt for mig at vurdere, om jeg reelt er stillet som før – eller om der undervejs er sket økonomiske forringelser. Jeg har heller aldrig haft adgang til de oplysninger, Velliv nu lægger til grund for deres vurdering. Jeg har adskillige gange bedt om netop denne form for gennemsigtighed – men har fortsat ikke modtaget det.

Sagens centrale forhold

Det er vigtigt at fastholde, at sagen handler om nogle grundlæggende forhold:

- En pensionsaftale (aftale ...80) blev oprettet uden mit samtykke.
- Der blev foretaget ændringer med tilbagevirkende kraft – og disse blev indberettet til Skattestyrelsen – uden mit vidende eller samtykke.
- Disse ændringer blev først skriftligt erkendt af Velliv den 3. marts 2025 – trods gentagne henvendelser fra min side, siden 19. november 2024.

Fortsat mangel på dokumentation

Velliv omtaler nu forholdene, som om de er løst, men jeg har stadig ikke fået en reel opgørelse over, hvilke konsekvenser ændringerne har haft – hverken økonomisk, skattemæssigt eller forsikringsmæssigt. Jeg har gentagne gange anmodet om:

- Overblik over alle indbetalinger fordelt på de enkelte år
- Dokumentation for, hvordan ændringerne har påvirket mit depot og afkast

- Opgørelse af ÅOP/ÅOK og forsikringsomkostninger i perioden

De dokumenter, der er fremlagt – fx Bilag F (Indbetalingsoversigt), Bilag G (Kontooversigter) og Bilag H (Skatteindberetning) – giver ikke svar på disse spørgsmål i en sammenhængende og verificerbar form.

Der er ikke fremlagt noget, som jeg kan gennemskue eller bruge som dokumentation for, hvordan ændringerne har påvirket mig – fx om jeg har betalt dobbelt for forsikringer eller mistet afkast.

Uanset om man forestiller sig en revisor, der ændrer dit regnskab, en arbejdsgiver, der retter i lønsedler, eller en bankrådgiver, der flytter dine penge – så er der én fællesnævner: Man ville aldrig acceptere det uden fuld dokumentation og indsigt.

Retssikkerhed og tillid

Når et pensionsselskab – og dets jurister – ikke anerkender alvoren i at oprette en ordning uden samtykke, ændre historiske data og indberette dem til Skattestyrelsen som værende korrekte, giver det anledning til bekymring. For hvis sådanne 'fejl' ikke betragtes som alvorlige, rejser det det principielle spørgsmål: Er det blot noget, man gør – uden kundens viden og uden konsekvenser? Det handler ikke kun om min sag, men om borgerens tillid til, at pensionsmidler og persondata behandles med den respekt og ansvarlighed, som lovgivningen forpligter til.

Set med mine øjne er det bekymrende, at et pensionsselskab – og dets juridiske afdeling – nedtoner betydningen af gældende regler og pligter. Som borger har jeg haft en helt naturlig forventning om, at mine oplysninger og aftaler blev håndteret lovligt og loyalt – og at ændringer kræver mit samtykke.

Jeg finder det særligt problematisk, at Velliv bagudrettet har ændret i centrale oplysninger og derefter indberettet disse ændringer til Skattestyrelsen – uden mit samtykke og uden at give mig adgang til fyldestgørende dokumentation. Det betyder, at jeg som borger ikke har mulighed for at kontrollere, hvordan mine midler er blevet håndteret eller hvilke konsekvenser det har haft for min skat og mit afkast.

Jeg er ikke jurist, men efter rådgivning er jeg blevet gjort opmærksom på, at de beskrevne forhold muligvis kan stride mod følgende:

- **Forsikringsaftaleloven § 2** – en aftale er ikke gyldig uden forsikringstagerens samtykke.
- **Bekendtgørelse om god skik §§ 3 og 5** – krav om loyal, redelig og gennemsigtig information til kunden.
- **GDPR artikel 5 og 6** – personoplysninger må kun behandles lovligt og med gyldigt grundlag.
- **Skatteindberetningsloven §§ 3-5** – finansielle aktører skal indberette korrekte oplysninger til Skattestyrelsen.
- **Straffeloven §§ 279 og 289** – der kan være tale om ulovlig vildledning eller skattesvig, hvis oplysninger bevidst eller groft uagtsomt er forkerte.

Jeg vil understrege, at det ikke er min opgave at vurdere, om der er tale om lovovertrædelser. Men det er vigtigt at nævnet – og eventuelt relevante myndigheder – vurderer, om disse forhold bør have konsekvenser. Jeg har i hvert fald ikke givet samtykke til at få oprettet en ordning, som jeg ikke kendte til – og heller ikke til, at mit økonomiske datagrundlag blev ændret bagud i tid og indberettet til SKAT, som om det var korrekt.

Ankenævnet *for* Forsikring

20.

102985

Afslutning

Jeg håber, det er tydeligt, at jeg ikke ønsker konflikt, men blot at få sikkerhed for, at mine data og min pension er håndteret ordentligt og i overensstemmelse med gældende regler.

Mit ønske er at få sagen afgjort på det foreliggende grundlag. Jeg anerkender ikke pensionsaftale ...80, som aldrig er oprettet med mit samtykke.

Jeg håber, at nævnet – hvis det konstateres, at jeg er blevet økonomisk stillet ringere – vil sikre, at jeg bliver kompenseret retmæssigt.

Jeg vil gerne gentage, at mit eneste formål med denne sag har været at få vished:

- Er jeg blevet stillet økonomisk ringere?
- Er mine oplysninger og rettigheder blevet respekteret?"

Selskabet har den 6/6 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det synes hverken meningsfuldt eller konstruktivt, at kommentere de generede udsagn. Selskabet anmoder nævnet om at afgøre sagen på foreliggende grundlag."

Klageren har den 17/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg fremsender hermed mit afsluttende høringssvar og ønsker at præcisere mit krav om fuld kompensation for det tab, jeg har lidt – og ville have lidt – hvis jeg ikke selv havde opdaget og handlet på Vellivs fejl.

Som dokumenteret i mit tidligere bilag 'Supplerende kommentar og tabsberegning – [klageren]' (03-04-2025), har Velliv uden mit samtykke:

- Oprettet en pensionsaftale (...80),
- Flyttet midler med tilbagevirkende kraft,
- Foretaget fejlagtige skatteindberetninger,
- Og fastholdt handlingerne på trods af gentagne indsigelser.

Jeg har i dokumentationen opgjort et samlet hypotetisk tab på op til 743.716 kr., fordelt således:

Kategori	Beløb
Tabt afkast over 27 år (renteeffekt)	663.148 kr.
Udgifter på fejlagtig ordning	80.568 kr.
Samlet potentielt tab	743.716 kr.

Dette tab var kun hypotetisk, fordi jeg opdagede og klagede rettidigt. Havde jeg ikke gjort det, ville beløbet være gået tabt – hvilket er centralt for min anmodning.

Jeg anmoder nævnet om at vurdere:

- Om Vellivs handlinger var i strid med Forsikringsaftaleloven, god skik og skatte- og databeskyttelseslovgivningen
- Om jeg bør kompenseres for hele det beløb, som ville være tabt, hvis fejlen ikke var blevet opdaget

- Om selskabets fastholdelse af ordningen og manglende dokumentation øger deres erstatningsansvar

Jeg finder det afgørende, at nævnet ikke kun ser på tab, der allerede er realiseret, men vurderer, om selskabet ville have forvoldt mig væsentlig økonomisk skade over tid, hvis jeg som kunde ikke selv havde opdaget og protesteret mod deres handlinger.

Jeg er naturligvis fortsat indstillet på at afklare eventuelle detaljer, men jeg anmoder nu om, at sagen afgøres på det foreliggende grundlag – og at jeg tilkendes en kompensation i størrelsesordenen 700.000 kr., alternativt efter nævnets konkrete vurdering af den dokumenterede fremtidige konsekvens."

Hertil har selskabet i brev af 23/6 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet skal bestride samtlige fremsatte tilkendegivelser og fiktive talangivelser, som Klager har fået skabt og genereret.

Indholdet er ikke kun meningsforstyrrende, men direkte forkert og ikke i overensstemmelse med det passerede.

Selskabet må med det seneste indlæg fra Klager nødvendigvis konkludere, at Klagers manglende vilje til at tage imod de tilbudte løsningsforslag, hvoraf ét helt annullerer de gennemførte ændringer, er økonomisk motiveret."

Nævnet har fået forelagt yderligere indlæg fra parterne af 25/6 2025 og 27/6 2025 samt øvrige bilag fra sagen. Af brev af 9/10 2024 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Hvad skal der ske med din pensionsordning, efter du er fratrådt?"

Vi har fået besked om, at du er fratrådt dit job ved ... den 31. august 2024. Du skal derfor beslutte, hvad der skal ske med din pensionsordning og give os besked inden den 25. november 2024.

Du beholder dine forsikringer frem til den 1. december 2024. Vil du ikke beholde dækningerne, så giv os besked på velliv.dk/mitpensionsvalg og udfyld blanketten 'Mit pensionsvalg'.

Din sundhedsforsikring ophørte den dag, du fratrådte.

Bevar din økonomiske tryghed, hvis du er blevet syg eller ikke er i arbejde

Vi anbefaler, at du fortsætter din pensionsordning hos os, især hvis du:

- er blevet syg – eller dine helbredsmaessige forhold er ændret – så du ikke har mulighed for at få tilbudt dine nuværende forsikringer på samme vilkår i et andet pensionsselskab
- ikke får tilsvarende forsikringer i en eventuel ny pensionsordning
- er arbejdsledig

Er du i en af disse situationer, opfordrer vi dig til at ringe eller skrive til os hurtigst muligt.

Dine muligheder

Du har forskellige muligheder, når du er fratrådt. Du kan:

- fortsætte din pensionsordning med indbetaling fra en ny arbejdsgiver
- fortsætte din pensionsordning ved selv at indbetale
- fastholde din pensionsordning uden forsikringer og uden indbetaling
- fastholde din pensionsordning med forsikringer og uden indbetaling
- overføre din pensionsordning til anden pensionsleverandør"

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

"Vi har tidligere sendt dig et brev, hvor vi har oplyst, at vi har videreført din pensionsordning med aftalenummer ...90 til din arbejdsgiver ...

Vi er blevet orienteret om, at du i den forbindelse ikke havde opsagt den aftale du har med [pensionsmægler]. Derfor har du fået en ny pensionsordning med aftalenummer ...80 og du vil modtage et brev vedrørende din nye ordning, som det er vigtigt, at du forholder dig til.

Din tidligere pensionsordning med aftalenummer ...90 er ændret til en ordning uden indbetalinger pr. 1. februar 2022. Du skal være opmærksom på, at der er tilknyttet omkostninger til begge ordninger."

I brev af 3/12 2024 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Din pensionsordning er nu ændret

...

Din pensionsordning er ændret til en ordning uden indbetaling.

Ændringen betyder blandt andet, at de forsikringer, som du eventuelt måtte have haft, er ophørt, og at dine omkostninger har ændret sig. Ved at logge ind på velliv.dk/login kan du se din nye pensionsoversigt, hvilken dato din pensionsordning er blevet ændret samt følge med i, hvad du har betalt i omkostninger."

Selskabet har i brev af 11/12 2024 til klageren bl.a. anført:

"Tilbud på fastholdelse af dine forsikringer – uden at skulle indbetale til alle forsikringerne

...

Her får du som aftalt et tilbud på at fastholde dine forsikringer i Velliv, uden at skulle indbetale til dem alle. Du vil få to pensionsordninger pr. 1. december 2024, hvis du vælger at acceptere tilbuddet.

Priserne ændrer sig

Du er ikke længere en del af en obligatorisk firmapensionsaftale med din tidligere arbejdsgiver. Derfor stiger prisen for dine forsikringer, når du fortsætter pensionsordningen.

Priserne er månedlige og er beregnet ud fra dit arbejde som ...

Ankenævnet for Forsikring

24.

102985

Aftalenr. ...80 – fastholdelse af dine forsikringer uden indbetaling

Du fastholder dine forsikringer uden indbetaling i perioden 1. december 2024 til 1. december 2025. Betalingen sker fra din pensionsopsparing. Det vil sige, at din pensionsopsparing på aftale-nummer ...80 bliver mindre, da du bruger en del af opsparingen til at betale for dine forsikringer.

Omkostningerne på pensionsordningen vil i den periode, hvor du fastholder dine forsikringer uden indbetaling, udgøre 81 kr. om måneden.

I skemaet herunder kan du se prisen for at fastholde dine forsikringer uden indbetaling.

Forsikring	Udbetaling*	Ny månedlig pris
Forsikring ved nedsat erhvervsevne	209.760 kr. (maksimal årlig ydelse, udbetales løbende)	917 kr.
Fritagelse for indbetaling		74 kr.
Aftalegebyr (2024)		81 kr.
Samlet månedlig pris for at fastholde dine forsikringer uden indbetaling (trækkes fra din opsparing) pr. måned i perioden fra den 1. december 2024 til den 1. december 2025.		1.072 kr.

Udbetalingen fra forsikringerne er før beregning af skat og afgift.

Ny pensionsordning – fastholdelse af dine forsikringer med indbetaling

I skemaet herunder kan du se prisen på de forsikringer, du fortsætter ved at indbetale.

Forsikring	Udbetaling	Ny månedlig pris
Forsikring ved død	524.400 kr. (engangsudbetaling)	584 kr.
Forsikring ved visse kritiske sygdomme	675.000 kr. (engangsudbetaling)	147 kr.
Samlet månedlig pris for at fastholde dine forsikringer		731 kr.

Der betales ikke skat og afgift ved en eventuel udbetaling.

Priserne er inklusive omkostninger. Omkostningerne udgør et månedligt aftalegebyr på 81 kr. (2024) samt 8 pct. i omkostninger af de første 100.000 kr., som du indbetaler årligt. Der betales ikke omkostninger af indbetalinger efter de første 100.000 kr."

Af telefonmødenotat af 7/2 2025 fra møde mellem klageren og selskabet fremgår bl.a.:

"Telefonmødet er sat i stand på anmodning fra Velliv med baggrund i den klage, [klageren] har foretaget til Ankenævnet.

[Selskabets medarbejder] beklager forløbet og udtrykker, at Velliv er kede af, at de ikke tidligere har grebet ind og hjulpet [klageren] med at skabe klarhed i sagen – samt informeret om, hvordan [klageren] kunne indgive en officiel klage til Velliv.

...

[Selskabets medarbejder] spørger ind til, hvordan [klagerens] oplevelse af forløbet har været.

[Klageren] ønsker ikke at gå i yderligere dialog om hendes oplevelse og henviser til sagen i Ankenævnet. [Klageren] giver udtryk for, at hun ikke forstå baggrunden for mødet, da alle informationer står i klagen til Ankenævnet.

[Klageren] oplyser dog, at hun mangler et overblik over, hvorfor hun Velliv har oprettet flere ordninger til hende, når hun aldrig har bedt om det. På hvilket mandat er ordningerne oprettet, når hun aldrig har givet samtykke til det. [Klageren] ønsker at kende de økonomiske konsekvenser af at have flere ordninger, da hun ikke kan få beløb og indbetalinger til at stemme. [Klageren] efterlyser bl.a. kontoudtog og information om evt. dobbeltforsikring.

[Selskabets medarbejder] oplyser, at der er brug for afklaring på, hvad [klageren] ønsker i forhold til betjening. Ønsker [klageren] kun at samarbejde med Velliv, eller ønsker hun fortsat at beholde samarbejdet med [pensionsmægler] på de 2 ordninger, der er indgået aftale om i 2021.

[Klageren] og [klagerens bisidder] mener ikke, at [klageren] har valgt [pensionsmægler]. De har hjulpet med at overflytte ordningerne fra [pensionsselskab]. Men pengene står hos Velliv, og har derfor ikke noget med [pensionsmægler] at gøre.

[Klageren] er kun bekendt med den firmapensionsaftale, hun har via [arbejdsgiver]. Her er det aftalt med rådgiveren fra Velliv, at indbetalingerne skal ske til aftalenummer ...90.

[Selskabets medarbejdere] forklarer, at [klageren] har skrevet under på at ville indgå et samarbejde med [pensionsmægler] på de to ordninger, der blev flyttet fra [pensionsselskab]. Samtidig har [klageren] underskrevet en vederlagsaftale til [pensionsmægler]. Vederlagsaftalen er det dokument, der ligger til grund for de omkostninger, [klageren] via hendes pensionsordning skal betale til [pensionsmægler] i forbindelse med det indgåede samarbejde.

Velliv kan ikke se, at [klageren] skulle have opsagt samarbejdet med [pensionsmægler]. Dette skal gøres skriftligt direkte til [pensionsmægler]."

I brev af 3/3 2025 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Tak for din imødekommenhed og mulighed for Velliv til at kunne give dig en forklaring på, hvad der er sket i forhold til din pensionsordning.

Lad mig indlede med det vigtigste. Vi beklager forløbet og anerkender, at vores kommunikation ikke har været tydelig nok, og at vi ikke tilpas fik sikret os, at du forstod årsagen til ændringen, vi måtte foretage. Det beklager jeg.

I konsekvens af ovenstående tilbyder vi at tilbageføre ændringerne, der blev foretaget, således at du atter kun har dine to hidtidige pensionsordninger i Velliv.

Jeg skal dog gøre opmærksom på, at ovenstående desværre vil indebære fornyede indberetninger til Skattestyrelsen. Det er der ingen praktisk mulighed for at undgå.

Jeg kan dog betrygge dig ved, at ovenstående ikke har konsekvenser for afkast, omkostninger mv. I det følgende vil jeg forklare nærmere om årsagen til det passede, og løsningen vi tilbyder dig. Som bilag er vedlagt et overblik over sagsforløbet.

Din aftale med [pensionsmægler]

I 2021 indgik du et samarbejde med pensions- og forsikringsformidleren [pensionsmægler] vedrørende dine private pensionsordninger.

[Pensionsmægler] rådgiver dig om dine private pensionsordninger, og det er mellem dig og [pensionsmægler] aftalt betaling for rådgivningen. Du har aftalt med [pensionsmægler], at betalingen for rådgivningen sker via dine private pensionsopsparinger, og at dit pensionsselskab løbende skal overføre den aftalte betaling på dine vegne.

Efter rådgivning fra [pensionsmægler] flytter du i december 2021 to private pensionsordninger fra [pensionsselskab] til Velliv. De oprettes i Velliv som henholdsvis aftalenummer ...90 og aftalenummer ...23.

Som bilag er vedlagt kopi af den vederlagsaftale, du har indgået med [pensionsmægler].

Ny pensionsordning i Velliv via din arbejdsgiver ...

[Arbejdsgiver] har indgået en firmapensionsaftale med Velliv. Det vil sige, at medarbejderne får oprettet en obligatorisk pensionsordning i Velliv via [arbejdsgiver]. Da du blev ansat, skulle du derfor have oprettet en obligatorisk pensionsordning i Velliv. Velliv varetog rådgivningen i forhold til din obligatoriske pensionsordning via [arbejdsgiver].

Ved en administrativ fejl 'genbrugte' vi ved oprettelsen én af dine private pensionsordninger, og ændrede aftalenummer ...90 til nu at være din obligatoriske pensionsordning via [arbejdsgiver].

Ved 'genbruget' fik vi derfor ikke respekteret den aftale og betaling, du havde aftalt med [pensionsmægler] vedrørende dine to private pensionsordninger, og desuden skete dette uden din skriftlige accept.

Ændringen vi foretog

Da vi blev opmærksomme på ovenstående, gik vi hurtigst muligt i gang med at rette op på fejlen således, at du fik de tre pensionsordninger, som du principielt burde have haft og således, at Velliv ikke uforvarende havde bragt dig i konflikt med den aftale og betaling, du havde aftalt med [pensionsmægler].

Men i processen med ovenstående var vi hverken dygtige eller tydelige nok til at forklare dig, hvorfor vi foretog ændringen i din interesse, og at det med ændringen ikke længere var muligt for os at vise dig de historiske data på ordningen. Vi var ikke i tilstrækkelig grad opmærksomme på, at vores kommunikation ikke efterlod dig betrygget om årsagen til ændringen, og vi kunne med fordel have sikret os, at ændringen var en, du nu ønskede.

Det anerkender og beklager jeg.

Som konsekvens af ovenstående blev din pensionsordning med aftalenummer ...90 derfor rettet med tilbagevirkende kraft. Det vil sige, at den blev genetableret som din private pensionsordning, som om vi aldrig havde 'genbrugt' den til din obligatoriske pensionsordning via [arbejdsgiver].

Med tilbagevirkende kraft, gældende fra 1. februar 2022, flyttede vi alle dine pensionsbidrag fra [arbejdsgiver] til et nyt aftalenummer ...80, som værende din obligatoriske pensionsordning via [arbejdsgiver].

Når vi med tilbagevirkende kraft flyttede pensionsindbetalingerne til aftalenummer ...80, er de blevet placeret og forrentet (afkast) helt i overensstemmelse med de tidspunkter, [arbejdsgiver] oprindeligt indbetalte de månedlige pensionsbidrag for dig.

På samme måde blev de forsikringsdækninger, du havde i henhold til [arbejdsgivers] firmapensionsaftale i Velliv, flyttet til aftalenummer ...80 med tilbagevirkende kraft gældende fra 1. februar 2022.

Ændringen indebar derfor ikke, at du har været dobbelt dækket eller betalt dobbelt for forsikringerne, du havde via [arbejdsgiver].

Ændringen påvirkede heller ikke dit afkast, idet [arbejdsgivers] pensionsindbetalinger for dig blev placeret med tilbagevirkende kraft på aftalenummer ...80, helt i overensstemmelse med de tidspunkter [arbejdsgiver] oprindeligt indbetalte de månedlige pensionsbidrag for dig.

Som bilag er vedlagt oversigt over dine pensionsindbetalinger fra [arbejdsgiver] samt kontooversigter for henholdsvis aftalenummer ...90 og aftalenummer ...80.

Indberetning til Skattestyrelsen

Når en arbejdsgiver indbetaler pensionsbidrag til Velliv for virksomhedens medarbejdere, sker indbetalingen altid til et CPR-nummer og ikke til et aftalenummer.

Det er derfor Velliv, der definerer, hvilket aftalenummer en pensionsindbetaling skal placeres på, og vores forsikringssystem sørger – så at sige – for, at 'dirigere' indbetalingerne til rette aftalenumre.

I forhold til Skattestyrelsen er Velliv som pensionsselskab forpligtet til at indberette, hvilket aftalenummer i Velliv indbetalingen placeres på.

Skal en indbetaling flyttes fra ét aftalenummer til et andet aftalenummer – fx med tilbagevirkende kraft – er Velliv forpligtet til at korrigere den hidtidige indberetning til Skattestyrelsen således, at indberetningen til enhver tid er korrekt i forhold til, hvilket aftalenummer en indbetaling er placeret på.

Som bilag er vedlagt oversigt over den ændrede skatteindberetning, vi måtte foretage som konsekvens af, at dine pensionsindbetalinger fra [arbejdsgiver] skulle flyttes til nyt aftalenummer.

Løsningen vi tilbyder: Hvad er dine muligheder – du skal træffe et valg

Idet vi anerkender, at forløbet ikke har været optimalt, tilbyder vi dig nedenstående to løsningsmuligheder. Du skal derfor træffe et valg. Ønsker du rådgivning i forbindelse med dit valg af løsning, står vi til rådighed.

Løsning 1: Genoprettelse af obligatorisk ordning på aftalenummer ...90

Vi tilbyder at genoprette den obligatoriske pensionsordning med [arbejdsgiver] på aftalenummer ...90 med tilbagevirkende kraft til 1. februar 2022, og dermed annullere aftalenummer ...80.

Det vil betyde, at du stilles, som om vi aldrig havde foretaget ændringen af din pensionsordning med aftalenummer ...90. Den genoprettes derfor som den ordning, der var obligatorisk via [arbejdsgiver], og [pensionsmægler] vil ikke være registreret som rådgiver på denne ordning.

Vælger du denne løsningsmulighed, skal du være opmærksom på følgende:

- Velliv kan ikke undgå at foretage fornyede korrektionsindberetninger til Skattestyrelsen. Den uundgåelige og praktiske konsekvens er desværre, at historiske data for ordningen dermed ikke genskabes, selvom din ordning atter vil fremstå, som var ændringen aldrig foretaget.
- at vi som konsekvens heraf vil tilbageføre den betaling fra ordningen, du har aftalt med [pensionsmægler]. Vi har været i dialog med [pensionsmægler], der har accepteret at give afkald på den udestående betaling for deres rådgivning, hvorfor du ikke skal udrede betalingen til [pensionsmægler] på anden vis. Bemærk, at Velliv ikke kan garantere, at ændring automatisk vil medføre ophør af dit samarbejde med [pensionsmægler] på aftalenummer ...90. For at være sikker på dette, skal du skriftligt informere dem om opsigelsen via mail på ...

Løsning 2: Behold de nuværende tre pensionsordninger, få kulant godtgørelse for omkostninger og tilbud om efterfølgende sammenlægning af ordninger

Du har pt. tre pensionsordninger i Velliv.

Med tre pensionsordninger skal du principielt betale omkostninger til Velliv for tre pensionsordninger og ikke som hidtil kun to pensionsordninger.

I erkendelse af forløbet og Vellivs kommunikation tilbyder vi, at Velliv for perioden 1. februar 2022 – 1. marts 2025 ser bort fra omkostningerne, du har betalt til Velliv for den ændrede ordning, det vil sige din private pensionsordning med aftalenummer ...90. Bemærk at dette vil blive gjort som en ekstra service, da Velliv ikke er forpligtet til at godtgøre disse omkostninger overfor dig.

Tager du imod vores tilbud, vil vi derfor godskrive ordningen med 2.984 kr.

Beløbet består af en for perioden løbende administrationsomkostning til Velliv på samlet 2.909 kr., og 75 kr. for den dødsfaldsdækning, der skal være tilknyttet ordningen.

For en god ordens skyld bedes du bemærke, at du for perioden har betalt omkostninger til [pensionsmægler] vedrørende den pågældende private pensionsordning med i alt 6.995 kr. i overensstemmelse med den aftale, du har indgået med [pensionsmægler].

Vælger du denne løsning, har du mulighed for at sammenlægge aftalenummer ...90 og ...80.

Skal aftalenummer ...90 være den fortsættende ordning med [pensionsmægler] som rådgiver, skal du kontakte [pensionsmægler], så de kan hjælpe dig med at udfylde de nødvendige blanketter.

Skal aftalenummer ...80 være den fortsættende ordning med Velliv som rådgiver, skal du kontakte Velliv, så vi kan hjælpe dig med de nødvendige blanketter.

Bemærk at ovenstående forventeligt ikke bringer din aftale med [pensionsmægler] på aftalenummer ...90 til ophør. Ønsker du ikke længere, at [pensionsmægler] skal rådgive dig om dine private pensionsordninger, skal du skriftligt informere dem om dette via mail på ...

Kontakt os hurtigst muligt

Uanset hvilken af de tilbudte løsninger du vælger, så vil vi anbefale dig at kontakte os hurtigst muligt, og meget gerne senest tirsdag den 18. marts 2025.

Tilbud på henstand

I forbindelse med at du er fratrådt din stilling hos [arbejdsgiver], har vi den 11. december 2024 sendt dig et tilbud på fremadrettet selv at betale for at bevare dine forsikringer og få såkaldt henstand på resten af din pensionsordning.

Uanset dit valg af løsning ovenfor er det vigtigt, at du tager stilling til, om du ønsker at gøre brug af tilbuddet på henstand, særligt hvis du har behov for at bevare dine forsikringer.

Fristen for det oprindelige tilbud udløb den 9. januar 2025. Med dette brev vil vi gerne tilbyde dig en forlængelse af fristen. Ønsker du at få fremsendt tilbuddet igen, skal du ligeledes kontakte os senest 18. marts 2025."

Klageren har i brev af 9/3 2025 til selskabet bl.a. bemærket:

"Tak for jeres svar og gennemgang af sagens forløb. Jeg noterer mig, at Velliv nu anerkender, at der er sket fejl i håndteringen af min pensionsopsparing. Det er dog fortsat uklart, hvilke økonomiske konsekvenser disse fejl har haft for mig, og jeg har endnu ikke modtaget en gennemsigtig og fyldestgørende opgørelse, der klart viser konsekvenserne af de ændringer, der er foretaget uden mit samtykke.

Velliv har gennem hele forløbet fastholdt, at der ikke var begået fejl, og først efter gentagne henvendelser og involvering af Forsikringsankenævnet er der nu en erkendelse. Jeg ønsker derfor, at Forsikringsankenævnet foretager en uafhængig vurdering af mit økonomiske tab, da jeg ikke har tillid til, at Vellivs egen vurdering er retvisende. Jeg har flere gange efterspurgt en fuld opgørelse over min pensionsopsparing før og efter de ændringer, der er foretaget uden mit samtykke. De kontoudtog, jeg har modtaget, er ikke retvisende, da de ikke giver et klart overblik over de faktiske bevægelser, herunder hvilke beløb der er flyttet mellem aftalerne, eller hvordan dette har påvirket min pensionsopsparing. Det er afgørende for mig at få klarhed over, om jeg har haft et økonomisk tab som følge af fejlen, herunder tabt afkast, gebyrer og eventuelle skattemæssige konsekvenser.

Den manglende gennemsigthed i Vellivs håndtering af min pensionsopsparing har skabt en betydelig økonomisk usikkerhed for mig. Uden en korrekt og fyldestgørende redegørelse kan jeg ik-

ke forholde mig til, om min pensionsopsparing stadig er intakt, eller om jeg har lidt økonomiske tab. Dette kan potentielt have konsekvenser for min langsigtede økonomiske planlægning.

Jeg bemærker desuden, at Velliv i deres brev giver mig en frist til den 18. marts 2025 til at tage stilling til en eventuel fortsættelse af mine forsikringer. Jeg ønsker ikke at gøre brug af denne forsikringsdækning, da jeg fortsat mangler en fyldestgørende redegørelse for, hvad jeg præcist har betalt for. At bede mig om at træffe en beslutning uden at levere de nødvendige oplysninger fremstår useriøst.

Jeg har gentagne gange anmodet om fuld indsigt i min pensionsopsparing, men har kun modtaget ufuldstændige oplysninger, der ikke giver et klart billede af de økonomiske konsekvenser. Dette gør det umuligt for mig at tage en informeret beslutning. Der mangler en klar og detaljeret gennemgang af:

- Rentes rente-effekt: Det er ikke oplyst, hvordan ændringerne har påvirket mit afkast over tid.
- Sammenligning før/efter ændringerne: Jeg har ikke modtaget en beregning af, hvordan min pensionsopsparing ville have udviklet sig uden Vellivs indblanding.
- Fordelingen af beløb på aftalerne: Det er uklart, hvilke midler der er blevet flyttet fra en aftale til en anden, og hvordan dette har påvirket mit samlede afkast og mine omkostninger.
- Skatteoplysninger: Velliv har ændret mine skatteindberetninger med tilbagevirkende kraft uden mit samtykke. Det er uklart, hvordan dette påvirker mine fradragsmuligheder og skatteforhold, hvilket kan have konsekvenser for min økonomiske situation.

Jeg anmoder Forsikringsankenævnet om at tage stilling til, om Vellivs ændringer i mine skatteoplysninger og pensionsaftaler er i overensstemmelse med gældende regler, samt om de skal kompensere mig for eventuelle økonomiske konsekvenser af disse fejl.

Forløbet har desuden været præget af modstridende oplysninger, manglende gennemsigtighed og væsentlige forsinkelser i sagsbehandlingen. Velliv har blandt andet afgivet urigtige oplysninger til Forsikringsankenævnet om min kontakt med selskabet, hvilket har skabt unødvendige forsinkelser og yderligere administration. Derudover blev jeg i et telefonmøde den 7. februar informeret om, at jeg ville modtage en redegørelse inden for 10 arbejdsdage, men jeg modtog først svar den 3. marts.

Jeg bad igen i samme forbindelse om kontoudtog og en økonomisk beregning af mit potentielle tab, men dette blev hverken fremlagt under telefonmødet eller i Vellivs skriftlige svar."

Selskabet har i brev af 17/3 2025 til klageren bl.a. anført:

"I dit svarbrev til os, giver du udtryk for, at du ikke ønsker at gøre brug af muligheden for at få tilsendt et nyt tilbud på bevarelse af dine forsikringsdækninger efter din fratrædelse fra [arbejdsgiver].

Ændringen Velliv fortog for at honorere den aftale du har indgået med [pensionsmægler] vedrørende dine private ordninger, har ingen indflydelse på, at du bør tage stilling til om du ønsker et tilbud på fortsættelse af forsikringerne mv. der var tilknyttet din obligatoriske ordning via [arbejdsgiver]. Det kan din klage til Ankenævnet for Forsikring har ikke på, og jeg vil derfor på ny anbefale, at du tager stilling inden fristens udløb.

Ankenævnet for Forsikring

31.

102985

Hører vi ikke fra dig, fortsætter din pensionsordning med aftalenummer ...80 fortsætter som en ordning uden indbetalinger. Dette betyder bl.a. også, at dine forsikringsdækninger er ophørt, som beskrevet i vores brev af 3. december 2024. Ønsker du på et senere tidspunkt at indbetale til din ordning eller få tilknyttet forsikringsdækninger skal du være opmærksom på, at dette vil kræve, at du afgiver tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Skulle du alligevel ønske at få tilsendt et tilbud på fortsættelse af dine forsikringsdækninger, vil vi naturligvis fortsat gerne sende dig et tilbud på dette, hvis du kontakter os senest den 18. marts 2025."

Hertil har klageren i brev af 17/3 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg noterer mig jeres anbefaling vedrørende forsikringsdækningen, men jeg er uenig i, at denne kan behandles isoleret fra min klagesag hos Forsikringsankenævnet. Forsikringsankenævnet har fastsat en frist til den 21. marts 2025 for at komme tilbage på sagen, og jeg ønsker ikke at tage stilling til forsikringsdækningen, før nævnet har færdigbehandlet min klage.

Jeg bemærker desuden, at jeg aldrig har givet samtykke til oprettelsen af aftalen ...80, og jeg fastholder, at denne ændring er foretaget uden mit vidende og uden mit samtykke. Jeg anerkender derfor ikke denne ordning som retmæssig, og det er en central del af min klage til Forsikringsankenævnet.

Jeg kan ikke acceptere, at Velliv i deres seneste brev antyder, at mit manglende svar inden den 18. marts 2025 vil kunne tolkes som en accept af aftale ...80 og dens tilhørende vilkår. Jeg gør det derfor klart, at jeg ikke på noget tidspunkt har accepteret eller anerkender denne aftale, og at enhver handling fra Vellivs side, der tolker mit manglende svar som en accept, vil være uberettiget.

Jeg anmoder derfor om, at Velliv udsætter fristen for at træffe beslutning om forsikringsdækningen, så den tilpasses Forsikringsankenævnets proces. Samtidig anmoder jeg Forsikringsankenævnet om at tage Vellivs fortsatte forsøg på at få mig til at acceptere en aftale, jeg aldrig har givet samtykke til, med i deres vurdering.

Jeg ser frem til jeres bekræftelse på, at I afventer Forsikringsankenævnets afgørelse, før jeg skal tage stilling."

I brev af 20/3 2025 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Vi har i vores tidligere breve appelleret til, at du traf beslutning, om du ønskede et nyt tilbud på at videreføre dine forsikringer, og vi har understreget vigtigheden af, at du tager stilling.

Velliv har i den forbindelse imødekommende og ekstraordinært forlænget din svarfrist. Vi har ikke mulighed for at forlænge fristen yderligere. Med en forventet sagsbehandlingstid ved Ankenævnet ved Forsikring på minimum 6-8 måneder vil det ikke være en mulighed for Velliv at opretholde dine forsikringer uden sikkerhed for, at du ønsker at opretholde og dermed betale for forsikringerne.

Vi gør derfor opmærksom på, at din ordning med aftalenummer ...80 er ændret til ordninger uden indbetaling, og dine eventuelle forsikringer derfor er ophørt."

Ankenævnet *for* Forsikring

32.

102985

Af klagerens brev af 20/3 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget jeres brev af 20. marts 2025, hvor I meddeler, at I har truffet en beslutning på mine vegne om at ændre min pensionsordning og ophæve mine forsikringsdækninger på aftale ...80.

Jeg skal hermed gøre det klart, at jeg ikke accepterer denne beslutning, da jeg aldrig har givet samtykke til aftale ...80, og denne ændring er en del af min verserende klage hos Forsikringsankenævnet.

Velliv har ensidigt ændret min pensionsordning og ophævet mine forsikringer, selvom sagen fortsat behandles af Forsikringsankenævnet. Dette er urimeligt og uhensigtsmæssigt, og jeg anmoder om, at Velliv tilbageholder enhver handling vedrørende denne aftale, indtil nævnet har taget stilling til sagen.

Jeg kan ikke acceptere, at Velliv forsøger at tvinge mig til at anerkende en ordning, som jeg aldrig har givet samtykke til, ved at påstå, at mit manglende svar kan tolkes som en accept. Jeg gør det derfor utvetydigt klart, at jeg på intet tidspunkt har accepteret aftale ...80, og at enhver fortolkning af mit manglende svar som accept er uberettiget og ugyldig.

Jeg anmoder derfor om, at:

- Velliv omgør beslutningen om at ændre min pensionsordning og ophæve mine forsikringer, indtil Forsikringsankenævnet har truffet afgørelse i sagen.
- Forsikringsankenævnet tager denne ensidige beslutning fra Vellivs side med i vurderingen af min sag, da den direkte forværrer min situation og krænker mine rettigheder.

Jeg ser frem til en bekræftelse fra Velliv på, at I afventer Forsikringsankenævnets afgørelse, før der træffes yderligere beslutninger."

Nævnet udtaler:

Klageren oprettede i oktober 2021 med bistand fra en pensionsmægler to private, indbetalingsfri pensionsaftaler ...23 og ...90 med indskud fra et andet pensionsselskab. Den 1/11 2021 tiltrådte klageren et job med firmapensionsaftale i selskabet. Der var efter ansættelsesaftalen ret til pensionsindbetalinger fra 1/2 2022 efter tre måneders ansættelse. Klageren og selskabet aftalte, at pensionsindbetalingerne fra arbejdsgiveren skulle indgå på aftale ...90. Den 31/8 2024 fratrådte klageren, og selskabet sendte den 9/10 2024 et fratrædelsesbrev og bad klageren tage stilling til, hvad der skulle ske med pensionsordningen, og om hendes forsikringer skulle videreføres. Den 10/10 2024 oplyste selskabet, at selskabet havde oprettet en ny pensionsaftale ...80 med tilbagevirkende kraft pr. 1/2 2022, og at selskabet havde overført alle arbejdsgiverens indbetalinger til aftale ...80 og retableret aftale ...90 som en indbetalingsfri ordning fra

1/2 2022. Selskabets ændring skyldtes, at selskabets rådgivningscenter havde vurderet, at det måtte være en fejl, at pensionsindbetalingerne var indgået på aftale ...90, idet aftale ...90 var en mæglerbetjent aftale, og selskabet var rådgiver for så vidt angår firmapensionsaftalen.

Selskabet har tilbudt klageren at vælge mellem, at ændringen i oktober 2024 annulleres og tilbageføres, eller at klageren beholder sine 3 pensionsaftaler, og at selskabet pr. kulance godskriver et beløb på 2.984 kr. svarende til klagerens meromkostninger ved at have 3 pensionsaftaler fra 1/2 2022 til 1/3 2025. Selskabet har forlænget klagerens svarfrist for at tegne fortsættelsesforsikringer til den 18/3 2025. Idet klageren ikke har svaret selskabet angående fortsættelsesforsikringer, har selskabet den 20/3 2025 meddelt, at forsikringerne er ophørt.

Klageren er utilfreds med, at selskabet af egen drift og uden hendes samtykke har oprettet aftale ...80 og manuelt har rettet hendes pensionstal 3 år tilbage i tiden. Klageren ønsker nævnets stillingtagen til, om selskabet har ret til dette, om hun er blevet økonomisk stillet ringere som følge af ændringen, om selskabets skatteindberetninger er håndteret korrekt, om selskabets handlinger er i overensstemmelse med god skik og gældende regler, og om hun bør kompenseres for de økonomiske konsekvenser, hvis hun har lidt et tab. Klageren har anført, at hun potentielt ville have kunnet gå glip af afkast på aftale ...90 på ca. 663.000 kr. frem til aftalens udløb og ville have kunnet komme til at betale unødvendige omkostninger på i alt ca. 80.000 kr. som følge af selskabets uberettigede ændring. Klageren anmoder om, at hun tilkendes en compensation på ca. 700.000 kr. svarende til hendes tab, hvis selskabets fejl ikke var blevet opdaget. Klageren har anført, at selskabet – trods gentagne opfordringer – har undladt at fremlægge historiske kontoudtog for begge aftaler, dokumentation for økonomiske bevægelser og mellemregninger, indberetninger til Skat samt rettelser heraf og en samlet økonomiske opgørelse over konsekvenserne af ændringerne. Klageren har anført, at behandling af personoplysninger ifølge databeskyttelsesforordningen (GDPR) artikel 5 og 6 ikke må ske uden samtykke eller gyldigt grundlag. Klageren har anført, at hun som følge af selskabets manglende dokumentation og gennemsigtighed ikke har haft tilstrækkelig information til at træffe en informeret beslutning om privat videreførelse af forsikringerne. Hendes manglende stillingtagen er således ikke udtryk

for hverken accept eller passivitet. Klageren har anført, at hun skal have ret til at tage stilling til forsikringerne, når nævnssagen er afsluttet.

Selskabet har anført, at ændringen i oktober 2024 blev foretaget ud fra et antaget hensyn til klageren og den aftale, som klageren havde indgået med sin pensionsmægler om to mæglerbetjente pensionsaftaler. Selskabet har anerkendt, at selskabets rådgivningscenter ikke var tilpas opmærksom på, om klageren havde forstået selskabets kommunikation. Selskabet har tilbudt klageren to løsninger, hvor den ene indebærer en fuldstændig annullering/tilbageførsel af ændringen, som selskabet har foretaget. Selskabet har anført, at "årsagerne til at pensionsselskaber korrigerende må flytte pensionsindbetalinger fra ét aftalenummer til et andet, kan være mange, og er en ikke sjældent forekommende situation for et pensionsselskab", og at selskabet i den forbindelse er forpligtet til at foretage korrektionsindberetning til Skattestyrelsen. Korrektionen har ikke skattemæssige konsekvenser for klageren, og klageren har ikke lidt noget afkasttab, idet aftale ...80 er blevet investeret på samme måde som aftale ...90. Selskabet bestrider klagerens tabsopgørelse. Selskabet har sendt klageren en omfattende redegørelse og fremlagt blandt andet indbetalingsoversigter med specifikation af alle pensionsindbetalinger fra arbejdsgiver, kontooversigter for aftale ...80 og ...90 med uddybende forklaringer og oversigt over skatteindberetninger. Selskabet har anført, at selskabet ikke kan holde klagerens forsikringer åbne i 6-8 måneder uden at vide, om klageren ønsker at fortsætte og betale for forsikringerne. Selskabet har derfor sat en frist for, at klageren tog stilling til, om hun ville fortsætte forsikringerne. Det er i den forbindelse helt uden betydning, om forsikringerne skulle fortsættes på aftale ...80 eller aftale ...90. Selskabet har imødekommet klageren med en forlænget svarfrist frem til den 18/3 2025.

Nævnet bemærker, at selskabet har beklaget forløbet omkring oprettelsen af aftale ...80 i oktober 2024 med tilbagevirkende kraft. Nævnet bemærker, at et eventuelt erstatningsansvar for selskabet forudsætter, at klageren har lidt et tab som følge af en fejl fra selskabets side.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning/kompensation til klageren som følge af forløbet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har tilbudt klageren at vælge, at oprettelsen af aftale ...80 annulleres og tilbageføres, så klageren stilles, som var selskabets ændring af klagerens aftaler i oktober 2024 ikke foretaget. Alternativt kan klageren vælge at beholde aftale ...80, idet selskabet i så fald vil dække klagerens meromkostninger på 2.984 kr. ved at have 3 pensionsaftaler fra 1/2 2022 til 1/3 2025. Nævnet må lægge til grund, at klageren med selskabets tilbud om to forskellige løsningsmodeller ikke har lidt et tab, der kan danne grundlag for en økonomisk compensation/erstatning til klageren.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at fremlægge yderligere depotoplysninger eller beregninger angående klagerens pensionsaftaler.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har fremlagt indbetalingsoversigter med specifikation af alle pensionsindbetalinger fra arbejdsgiver, kontooversigter for aftale ...80 og ...90 og oversigt over skatteindberetninger.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er fejl i de oversigter, som selskabet har fremlagt. Nævnet bemærker, at en omplacering af klagerens pensionsindbetalinger med tilbagevirkende kraft og valørdatoer på grund af fejlrettelse efter nævnets opfattelse ikke er udtryk for en beregningsmæssigt vanskelig ekspedition.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet anser klagerens forsikringer for bortfaldet, idet klageren ikke har meddelt selskabet, at hun ønskede at have fortsættelsesforsikringer, inden svarfristen udløb den 18/3 2025.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, selskabet er berettiget til at sætte en frist for klageren til at meddele, om hun ønskede at fortsætte forsikringerne. Nævnet bemærker, at tvistepunkterne i denne klagesag ikke har en sådan relation til spørgsmålet om tegning af fortsættelsesforsikringer, at klageren kan kræve, at svarfristen forlænges, indtil nævnet har afgjort denne sag.

Ankenævnet *for* Forsikring

37.

102985

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at spørgsmål om databeskyttelsesforordningens rækkevidde ikke hører under nævnets kompetence, og at Datatilsynet er rette instans for så vidt angår sådanne spørgsmål.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand