

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. oktober 2025 blev i sag nr. 104097:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Bernstorffsgade 40
1577 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hun har i klageskema af 6/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1. Manglende årsopgørelser og begrænset historisk adgang til pensionsoplysninger

Jeg har ikke modtaget årsopgørelser i en længere årrække. Danica Pension oplyser, at der kun er adgang til opgørelser fra og med 2021 via Netpension. Der gives imidlertid ingen forklaring på, hvordan oplysningspligten er blevet opfyldt i årene forud. Det gør det vanskeligt og uigennemsigtigt for mig som kunde at kontrollere og forstå udviklingen i mine pensionsordninger.

2. Urimeligt gebyr ved overførsel af pensionsordning

Jeg er blevet pålagt et gebyr på 2.175 kr. i forbindelse med overførsel af en pensionsordning, der på overførselstidspunktet har en værdi på blot 23.591 kr. Ja men er det Jeg finder gebyret ude af proportion med opsparingens størrelse og unødigt hindrende for et eventuelt leverandørskifte.

3. Manglende dokumentation for bonus og forrentning

Det pågældende pensionsprodukt er markedsført med en årlig garanti på 1,5 %. Der er imidlertid ikke registreret negativ bonus i årene, hvor markedsafkastet har været negativt, hvilket rejser spørgsmål om, hvordan bonusmekanismen reelt fungerer. Danica Pension har ikke fremlagt fyldestgørende, forståelig eller konkret dokumentation for, hvordan bonus er beregnet, tilskrevet eller eventuelt fratrullet, og hvordan det påvirker saldo og udbetalinger på mine individuelle konti.

Der henvises alene til overordnede principper og generiske beskrivelser i vejledningsmateriale, men ikke til konkrete beregninger eller historiske bonusopgørelser for mine ordninger. Jeg har specifikt anmodet om en redegørelse og overblik, men de svar jeg har modtaget fra Danica, har været uklare og – efter min vurdering – til dels misvisende og uden reel forklaringsværdi i forhold til den faktiske forrentning og saldo-udvikling.

Dette rejser tvivl om, hvorvidt Danica Pension efterlever sin oplysningspligt og kravet om gennemsigtighed i henhold til reglerne om god skik i pensionsbranchen.

4. Reduktion i pensionsordningers værdi uden forklaring

Jeg har konstateret væsentlige reduktioner i værdien af flere af mine pensionsordninger – i nogle tilfælde fra betydelige beløb til nul eller tæt på nul – uden at have modtaget en redegørelse, oplysninger eller forklaring på årsagen. Det fremstår som om, der er foretaget modregninger eller fradrag (fx i form af negativ bonus, gebyrer eller omkostninger), uden at dette er blevet tilstrækkeligt oplyst.

To af mine pensionskonti synes i dag næsten udhulet, og jeg har ikke adgang til et historisk overblik over disse konti.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Krav:

1. Tilbagebetaling af overførselsgebyr

Jeg er blevet opkrævet et gebyr på 2.175 kr. i forbindelse med overførsel af en pensionsordning, som på tidspunktet for overførslen havde en værdi på 23.591 kr. Efter min opfattelse er gebyret ude af proportion med ordningens størrelse og virker hindrende for et eventuelt leverandørskifte.

Jeg anmoder om, at gebyret bortfalder, og at beløbet tilbagebetales.

2. Redegørelse og vurdering af værdiforringelse:

Flere af mine pensionskonti hos Danica Pension er over tid blevet væsentligt reduceret i værdi – i enkelte tilfælde fra betydelige beløb til nul eller næsten nul – uden at jeg har modtaget en tilfredsstillende redegørelse eller dokumentation.

Jeg anmoder om, at selskabet pålægges at fremlægge en fyldestgørende og konkret redegørelse for udviklingen i saldo på de berørte ordninger, herunder oplysninger om fradrag, gebyrer, bonus eller andre forhold, der har påvirket kontoværdien.

Såfremt Danica Pension ikke kan dokumentere en saglig og aftalemæssig begrundelse for reduktionen, anmoder jeg om, at selskabet pålægges at reetablere saldoen på de berørte ordninger eller yde passende kompensation."

I brev af 20/8 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen omhandler Danicas håndtering af klagers 3 pensionsforsikringsaftaler i traditionel pensionsopsparing (G82, kapitalpension skattekode 3).

De tre aftaler er alle tegnet med beskedne indskud eller 1-2 års præmiebetaling, og alle tre aftaler har siden 2002 været fripolicer uden bidragsbetaling.

Fripoliceomkostningerne har tæret på depoterne, hvortil kommer, at der siden 2009 er tilskrevet negativ bonus, idet kontorenten har været lavere end den grundlagsrente, der indgår i beregningen af de garanterede ydelser.

Værditilskrivningen har derfor været negativ siden 2009, og overstiger i dag samlet set depotværdien for så vidt angår aftale ...32 og ...46.

Der er dermed ingen genkøbsværdi forbundet med aftale ...32 og ...46, men Danica vil selvfølgelig honorere de garanterede pensioneringsydelse i 2034 og 2036, der p.t. udgør sumudbetaling (før 40 % PBL-afgift) af kr. 6.717 og kr. 8.610. Der vil dog ske en mindre reduktion i beløbene som følge af, at den til aftalerne knyttede dødsfaldsdækning skal opskrives i takt med, at hensættelserne vokser frem mod 2034 og 2036.

Værdien af de garanterede pensioneringsydelse på aftale ...32 og ...46 vil fra 1. september 2029 (hvor klager er fyldt ... år) kunne udbetales uden fradrag af genkøbsgebyr og uden fradrag af den førortalte negative værditilskrivning.

Aftale ...74 var indbetalt med større beløb, og repræsenterede derfor i 2025 en genkøbsværdi på de i klagesvaret af 27. juni 2025 oplyste kr. 23.591. Klager har 6. august 2025 overført beløbet til anden pensionsleverandør med fradrag af genkøbsgebyr kr. 2.175, men uden PBL-afgift, da overførslen er sket iht. PBL § 41.

Jeg har – ud over det, der allerede er forklaret klageren med selskabets brev af 27. juni og 11. juli 2025 følgende bemærkninger til klagers 4 klagepunkter:

Ad 1. Oplysninger om pension

Klager har løbende kunne orientere sig om sine ordninger på selskabets netpension, og forud for eksistensen af netpension har selskabet udsendt årsopgørelser (som selskabet ikke opbevarer kopi af). Klager kan e.o. ikke i dag stille krav om information, der rækker længere tilbage end 2021.

Ad 2. Urimeligt genkøbsgebyr

Gebyret på kr. 2.175 er markedskonformt og er anmeldt til Finanstilsynet.

Ad 3. og 4. Udviklingen i aftalernes værdi

Det er oven for og i de to breve af 27. juni og 11. juli 2025 forsøgt forklaret, hvad der er baggrunden for de dagsaktuelle værdier, og klager har på det foreliggende grundlag ikke krav på yderligere information. Klager har intet fremført, der kan begrunde, at Finanstilsynet skal efterregne og kontrollere, om klagerens aftaler beregningsmæssigt er håndteret korrekt af selskabet.

Klagen bør afvises."

Klageren har i brev af 30/8 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg fastholder min klage mod Danica Pension og svarskriftet giver mig navnlig anledning til at bemærke generelt og helt overordnet, at der som bekendt af Finanstilsynet er fastsat regler til beskyttelse af forbrugerne m.h.t. til pensionsselskabernes forretningsskik, der skal være redelig, loyal overfor kunden og med en relativ høj oplysningsforpligtigelse overfor kunden om opsparingen og udviklingen af denne.

Det anførte indebærer derfor også, at pensionsselskabet har den fulde bevisbyrde for, at de fastsatte foreskrifter er opfyldte, og Danica kan ikke undskylde sig med, at digitaliseringen har bevir-

ket ændringer heri, eksempelvis, at kunden blot kan søge oplysning på selskabets hjemmeside, som Danica henviser til.

Navnlig i anledning af en kundes ønske om at skifte pensionsselskab, har konkurrencen efter Finanstilsynets opfattelse bevirket en tilsidesættelse af loyaliteten og sagligheden overfor kunden, herunder fornøden rådgivning, så Finanstilsynet i sin orientering, opdateret d. 27.02.2024 har fundet anledning til at udtale: *'Vi har hamret den samme simple pointe fast for tredje gang med disse påbud...'*.

Den omtalte pointe var en række påbud om ikke usagligt at begrænse kundens mulighed for at skifte til nyt selskab, herunder ved urimelige transaktionsomkostninger.

Mine konkrete bemærkninger til svarskriftet er følgende:

1. Manglende adgang til historiske oplysninger og årsopgørelser

Danica anfører, at jeg *'løbende har kunnet orientere mig'* via Netpension, og at årsopgørelser tidligere blev udsendt pr. post, som selskabet dog ikke længere opbevarer.

Ifølge Finanstilsynet er der en forpligtigelse om udsendelse af årlige kontoudskrifter, i hvert fald indtil 2021.

Danicas påstand er derfor efter min opfattelse ikke tilstrækkeligt dokumenteret. Jeg har ikke modtaget årsopgørelser i en længere årrække, og jeg har i dag ingen adgang til detaljeret historik før 2021. Det gør det umuligt for mig at vurdere, hvordan bonus, forrentning og gebyrer reelt har påvirket mine ordninger.

Jeg anmoder derfor igen om, at selskabet fremlægger en specifik kontohistorik og årlige bonus-/forrentningsopgørelser, gerne fra 2009 og frem. At Danica forretningsmæssigt har valgt ikke at opbevare kopier er selskabets egen risiko og kan ikke komme mig til skade, jf. det ovenfor anførte om bevisbyrden.

På denne baggrund må Ankenævnet for Forsikring derfor også lægge til grund, at de omhandlede årsopgørelser ikke er udsendt.

2. Urimeligt gebyr ved overførsel af pensionsordning

Danica oplyser, at gebyret på kr. 2.175 er *'markedskonformt'*, og det må vel oversættes med, at det svarer til, hvad der er, sædvanligt pensionsselskaberne imellem, men uden at dokumentere dette og desuden anmeldt til Finanstilsynet, men det burde også være angivet overfor kunden ved pensionsetableringen, hvilket er det afgørende, jf. Finanstilsynet ovenfor. Gebyret udgør ca. 9 % af den samlede depotværdi (23.591 kr.) og fremstår urimeligt byrdefuldt.

Et så højt gebyr virker hindrende for mobilitet mellem pensionsselskaber og forekommer ude af proportion med depotets størrelse. Jeg fastholder derfor mit krav om, at gebyret tilbagebetales.

3. Manglende dokumentation for bonus og forrentning

Selskabet har bekræftet, at der siden 2009 er tilskrevet negativ bonus, men har ikke fremlagt konkret dokumentation for, hvordan dette har påvirket mine ordninger år for år.

Der mangler:

- Specifikke tal for negative bonusser og forrentning
- Gennemsigtighed i de anvendte beregningsmodeller
- Oversigt over saldoens udvikling på den enkelte konto.

Dette udgør efter min opfattelse manglende opfyldelse af oplysningspligten i henhold til reglerne om god skik, samt den også gældende rådgivning som et pensionselskab skal yde.

4. Reduktion af pensionsordningers værdi til nær nul

Danica oplyser, at visse aftaler har mistet næsten hele deres værdi grundet fripoliceomkostninger og negativ bonus. Jeg har imidlertid ikke modtaget løbende information eller forklaring på dette. Jeg blev først opmærksom på dette, da jeg aktivt selv undersøgte forholdene.

Jeg anmoder om, at Danica fremlægger en beregningsmæssig redegørelse for udviklingen i værdien af mine pensionsordninger – inkl. alle fradrag, bonusreguleringer og gebyrer, der har ført til den aktuelle situation og gentager mine bemærkninger om den totalt manglende rådgivning i den anledning.

Afsluttende bemærkning

Jeg fastholder derfor:

1. Krav om tilbagebetaling af overførselsgebyret på 2.175 kr., som vurderes ude af proportion med depotets størrelse og i øvrigt en rimelig godtgørelse, jf. nedenfor, for den manglende dokumentation for pensionsopsparingerne igennem årene.

2. Krav om konkret og fyldestgørende dokumentation for værdiforringelsen på mine pensionsordninger og – såfremt selskabet ikke kan fremlægge en saglig og aftalemæssig begrundelse – krav om en rimelig godtgørelse/ kompensation.

Jeg anmoder Ankenævnet for Forsikring om at vurdere, hvorvidt Danica har:

- Efterlevet sin oplysningspligt
- Anvendt et rimeligt gebyrniveau
- Håndteret mine ordninger i overensstemmelse med god skik og branchemæssig gennemsigtighed."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Klageren har den 9/5 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Hvad drejer din henvendelse sig om?: Overflytning af Pension til ...

Jeg ønsker at overflytte min pension fra jer til ..., da min pension har været forvaltet uhensigtsmæssigt. Min pension er siden 2021 forringet væsentligt og jeg er gået fra 25621 til nu knap 23500 - det koster mig penge hos Danica. Jeg ønsker ikke at betale et gebyr for overflytningen givet Danicas forvaltning og beløbets ubetydelige størrelse."

Af selskabets mail af 16/5 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Ønsker du at flytte dine pensionsmidler til en ny leverandør, bedes du kontakte dem og de hjælper med det praktiske.

Ankenævnet for Forsikring

6.

104097

Til info koster det 2.175 kroner i administrationsomkostninger pr. police, for at flytte dem."

I mail af 4/6 2025 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Jeg henvender mig vedrørende følgende pensionskonti hos jer, der begge er under produktet Danica Traditionel, og som nu er lukkede for indbetaling:

Forsikrings nr. ...74 (pensionsordning)

saldo: 23.591 kr.

Forsikrings nr. ...32

(forsikring ved dødsfald) saldo: 42 kr.

Den samlede opsparing udgør aktuelt 23.633 kr. den årlige omkostning gennem årene har ligget på ca 1,4 - 1,5 procent (ca 403 kr åok).

Jeg er blevet informeret om et gebyr på 2.200 kr. i forbindelse med overførsel eller udbetaling, hvilket jeg vurderer uhensigtsmæssigt og ikke rimeligt, set i forhold til depotets størrelse og den lave historiske udvikling.

Til sammenligning udgjorde opsparingen 25.621 kr. i 2021, og det afspejler en negativ udvikling over flere år – uden indbetaling og med minimal og negativ forrentning.

Jeg oplever derfor, at produktets værdi og afkast ikke længere står mål med de løbende omkostninger.

På den baggrund forventer jeg, at:

1. Ordningen opfylder kriterierne for skattepligtig udbetaling som småordning, jf. gældende pensionslovgivning.
2. Alternativt: Mulighed for gebyrfri overførsel til andet pensionsinstitut.

Jeg ønsker ikke at bære yderligere omkostninger ved et lavt forrentet og inaktivt produkt, og beder derfor om, at I vurderer sagen i lyset af proportionalitet og kundens bedste.

På forhånd tak for jeres hjælp. Jeg ser frem til en for mig tilfredsstillende løsning af ovenstående."

Selskabet har i brev af 27/6 2025 til klageren bl.a. anført:

"Vi kan desværre ikke tilbyde dig at udbetale dine pensioner før tid uden omkostninger. Prisen er i 2025 på 2.175 kroner, uanset om du vil have pengene udbetalt til dig selv eller flyttet dem til et andet pensionsselskab.

I din mail fra den 24. juni 2025 skriver du, at du har 'mistet tilliden til produkterne'. Det forstår jeg godt, hvis du kun forholder dig til udviklingen i opsparingen, som du kan følge på din kontooversigt i netpension. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at tallene på din kontooversigt kun fortæller, hvad den opsparede værdi er nu og her; altså hvis du vælger at få udbetalt værdien før

Ankenævnet for Forsikring

7.

104097

det tidligst aftalte udbetalingstidspunkt. Hvis du venter til det aftalte udbetalingstidspunkt, træder din udbetalingsgaranti i kraft.

Du har udbetalingsgaranti

Dine pensionsordninger er oprettet i Danica Traditionel, og derfor har du udbetalingsgaranti. Det betyder, at du er garanteret en minsteudbetaling baseret på en gennemsnitlig forrentning på 1,5 procent om året, hvis du venter med at få udbetalt den opsparede værdi til det tidligst aftalte pensioneringstidspunkt (som er ... år på begge dine pensionsordninger).

Jeg vil gerne vise dig, hvad du kan få udbetalt, når du fylder ... år, så du har et ordentligt sammenligningsgrundlag i forhold til at få udbetalt pengene nu:

74	Værdi1)	Gebyr2)	Afgift3)	Til udbetaling
Pr. 25.06.2025	23.591 kr.	-2.175 kr.	-11.128 kr.	10.288 kr.
Pr. 01.09.20294)	26.501 kr.	0 kr.	-10.600 kr.	15.901 kr.

- 1) Opsparet værdi inklusive bonus (du har pr. 25. juni 2025 optjent en negativ bonus på -1.204,68 kroner). Du optjener i øjeblikket negativ bonus, fordi kontorenten i rentegruppe D1 er lavere end den garanti, vi har lovet dig.
- 2) Ved udbetaling af din opsparing før tid, skal du betale et gebyr på 2.175 kroner (2025). Gebyret falder væk ved udbetaling på det aftalte pensioneringstidspunkt (tidligst ved alder ...).
- 3) Ved udbetaling af din opsparede værdi før tid, skal du betale 52 procent i afgift til staten. Afgiften falder ved udbetaling på det aftalte pensioneringstidspunkt (tidligst ved alder ...). Bemærk: Afgiften skal ikke betales ved overførsel til et andet pensionsselskab.
- 4) Prognose-tal. Nutidsværdien af de 26.501 kroner er 24.462 kroner (2025-tal).

32	Værdi1)	Gebyr2)	Afgift3)	Til udbetaling
Pr. 25.06.2025	6 kr.	-2.175 kr.	0 kr.	0 kr.
Pr. 01.09.20294)	6.142 kr.	0 kr.	-2.440 kr.	3.702 kr.

- 1) Som ovenfor. På forsikringsnummer ...32 har du pr. 25. juni 2025 optjent en negativ bonus på -5.728,08 kroner.
- 2) Som ovenfor.
- 3) Som ovenfor.
- 4) Som ovenfor. Nutidsværdien af de 6.142 kroner er 5.669 kroner (2025-tal).

Jeg gør afslutningsvis opmærksom på, at dine pensionsordninger kan være båndlagt/delvist båndlagt til tidligere arbejdsgiver(e). Det kan betyde, at der kan være begrænsninger i råderetten, og at du ikke kan få udbetalt dine pensionsordninger før tid."

Klageren har i mail af 30/6 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Tak for jeres svar af 27. juni 2025. Det adresserer desværre ikke mit centrale klagepunkt.

Derudover må jeg konstatere, at brevet indeholder nye oplysninger, som jeg finder stærkt bekymrende og utilfredsstillende.

På den baggrund anmoder jeg om følgende:

1. Gebyrfri overførsel af mine pensionsprodukter

Jeg ønsker, at alle mine pensionsprodukter opgøres og overføres til et andet selskab uden gebyr, da:

- Produktet har leveret negativt afkast trods en oplyst garanti på 1,5 %.
- Gebyret på 2.175 kr. er urimeligt, især for et produkt med en værdi på 6 kr.
- Jeg ikke har modtaget lovpligtige årsopgørelser.

2. Fremsendelse af manglende årsopgørelser

Jeg anmoder om at modtage samtlige årsopgørelser, som jeg ikke har modtaget i tidligere år. Det er problematisk, at jeg som kunde ikke har fået den lovpligtige information om mine pensionsprodukters udvikling.

3. Dokumentation for produktets forrentning

I oplyser, at der er en garanti på 1,5 % årlig forrentning, men jeres egne tal viser et negativ afkast:

- ...74: -1.204,68 kr.
- ...32: -5.728,08 kr.

Hvordan kan et garantiprodukt resultere i negativt afkast?

Dette fremstår som en selvmodsigelse. Jeg anmoder om dokumentation for den historiske forrentning, og hvordan garantien er blevet håndteret. Det er problematisk, at denne information ikke allerede er fremlagt.

Jeg vil have en klar og konkret forklaring.

5. Økonomisk compensation

Jeg anmoder om:

- En rimelig compensation for at opgive garantiproduktet.
- Dækning af det økonomiske tab, der er opstået som følge af jeres mangelfulde forvaltning.

Det er problematisk, at et produkt med garanteret forrentning har givet negativt afkast, uden at dette er blevet kompenseret."

Af selskabets brev af 11/7 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Gebyr ved overførsel af pension

Tak for din mail fra den 30. juni 2025.

Vi fastholder, at du skal betale et gebyr på 2.175 kroner, hvis du flytter din pensionsordning (forsikringsnummer ...74) til et andet pensionsselskab. Dine to øvrige pensionsordninger (forsikringsnummer ...32 og ...46) har ikke nogen værdi til overførsel.

Jeg gør opmærksom på, at du skal bede modtagende pensionsselskab om at sende en overførselsanmodning til os, hvis du ønsker at flytte din pension.

Du må ikke forveksle afkastet med udbetalingsgarantien

Du argumenterer for, at vi bør overføre din pensionsordning uden gebyr, da *'Produktet har leveret negativt afkast trods en oplyst garanti på 1,5 %.'* Du kan dog ikke lægge afkastet til grund, når du vurderer, om Danica har opfyldt udbetalingsgarantien.

Din udbetalingsgaranti træder først i kraft på det aftalte udbetalingstidspunkt, og garantien er uafhængig af afkastet. Afkastet har udelukkende betydning for bonus, og hvis bonus er positiv, bruger vi den til at forhøje dine garanterede udbetalinger. Positiv bonus opstår, når der samlet set er overskud på rente (du kan se de historiske kontorenter på vores hjemmeside: Kontorenten), risiko og omkostninger i forhold til det beregningsgrundlag, vi har anvendt til beregningen af dine garanterede udbetalinger. Hvis der er underskud, opstår der negativ bonus.

Hvis bonus i et eller flere år bliver negativ, opsamles det negative beløb, og udbetalingerne bliver først forhøjet, når der igen er positiv bonus på pensionsordningen. I øjeblikket opsparer du negativ bonus. Denne modregnes i den opsparede værdi, hvis du ønsker at få pensionen udbetalt før tid – for eksempel ved overførsel.

Du kan se kontooversigter i Netpension

Jeg henviser til Netpension, hvis du vil se 'årsopgørelser'. I Netpension kan du altid finde kontooversigter fem år tilbage i tiden, og du kan i øjeblikket se udviklingen i dine pensionsordninger tilbage til 2021. Vi kan desværre ikke tilbyde at sende årsoversigter for de år, der ligger før 2021.

Sådan finder du dine kontooversigter:

...

I Netpension kan du også få et overblik over dine garanterede udbetalinger, herunder finde prognoser over forventede udbetalinger ved pensionering, se afsnittet herunder.

Dokumentation for produktets forrentning

Dokumentationen for, at vi forrenter din pension som aftalt, er dækningsoversigten, hvor du kan se din garanterede udbetaling.

Hvis du logger på Netpension og klikker på fanen 'Værdi & afkast' og vælger 'Se din dækning ved pensionering her' (under 'Sådan er din opsparing fordelt'), kan du se din forventede udbetaling ved pensionering:

- Forsikringsnummer ...74: *'Vi forventer at kunne udbetale 29.776 kroner til dig'* ved udbetaling den 1. september 2036/...år. Hvis du i stedet ønsker at få udbetalt din pension den 1. september 2029/...år, er din forventede udbetaling 26.501 kroner.

- Forsikringsnummer ...32: *'Vi forventer at kunne udbetale 6.717 kroner til dig'* ved udbetaling den 1. september 2034/...år. Hvis du i stedet ønsker at få udbetalt din pension den 1. september 2029/...år, er din forventede udbetaling 6.142 kroner.

Økonomisk kompensation

Du har ikke krav på kompensation, da Danica har forvaltet dine pensionsordninger nøjagtigt som aftalt. Vi udbetaler heller ikke kompensation, hvis du vælger at opgive garantiproduktet."

Nævnet udtaler:

Klageren har tre traditionelle pensionsordninger (...32, ...46 og ...74) med garanterede ydelser opgjort med en grundlagsrente på 1,5 %. Ordningerne har været i fripolice uden indbetalinger siden 2002. Klageren har den 6/8 2025 fået overført værdien af ordning ...74 (23.591 kr. med fradrag af et genkøbsgebyr på 2.175 kr.) til et andet finansielt selskab. Klageren er utilfreds med genkøbsgebyret og med selskabets information om hendes pensionsordninger.

Klageren har anført, at gebyret på 2.175 kr. er urimeligt byrdefuldt, ude af proportion med opsparingens størrelse og unødigt hindrende for et leverandørskifte. Klageren ønsker, at gebyret bortfalder og tilbagebetales af selskabet. Klageren har anført, at hun ikke har modtaget årsopgørelser i en årrække, og at hun ikke har fået en forklaring på, hvordan selskabet har opfyldt sin oplysningspligt før 2021. I netpension er der kun adgang til årsopgørelser fra 2021 og frem, og der er ikke detaljeret historik. Klageren har anført, at pensionsproduktet er blevet markedsført med en årlig garanti på 1,5 %, men der er ikke dokumentation for, hvordan bonus konkret er beregnet. Selskabets svar er uklare og henviser til overordnede principper. Klageren har anført, at værdien af to af hendes ordninger er blevet reduceret til næsten 0 trods en forrentningsgaranti på 1,5 %, uden at hun har modtaget en redegørelse herfor. Selskabet skal derfor fremlægge fyldestgørende dokumentation for udviklingen i saldo på ordningerne, herunder med oplysninger om fradrag, gebyrer, bonus og andre forhold, der har påvirket kontoværdien. Ellers må selskabet pålægges at retablere saldoen på ordningerne eller yde en passende compensation. Klageren anmoder nævnet om at vurdere, om selskabet har efterlevet sin oplysningspligt, anvendt et rimeligt gebyrniveau og håndteret ordningerne i overensstemmelse med god skik og branchemæssig gennemsigtighed.

Selskabet har anført, at fripoliceomkostningerne har tæret på depoterne, og at der siden 2009 er tilskrevet negativ bonus. Derfor har klagerens to resterende ordninger ikke en genkøbsværdi, der kan overføres til et andet pensionsselskab. Uanset depoternes størrelse vil selskabet honorere pensionsordningernes garanterede sumudbetalinger i 2034 og 2036 med pt. 6.717 kr. og 8.610 kr. Selskabet kan ikke tilbyde at udbetale eller overføre ordningerne før tid uden omkost-

ninger. Genkøbsgebyret er på 2.175 kr., og gebyret er markedskonformt og er anmeldt til Finanstilsynet. Selskabet har anført, at klageren kan se årsopgørelser fem år tilbage i tiden i netpension, og at klageren i øjeblikket kan se udviklingen i sine pensionsordninger tilbage til 2021. Selskabet kan ikke tilbyde at sende årsopgørelser fra før 2021. Selskabet har anført, at dækningsoversigterne viser klagerens garanterede udbetalinger og udgør dokumentation for, at selskabet forrenter pensionen som aftalt. Selskabet har før eksistensen af netpension udsendt årsopgørelser, som selskabet ikke længere opbevarer kopi af.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabets genkøbsgebyr på 2.175 kr. i forbindelse med overførslen af ordning ...74 er urimeligt. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at tilbagebetale hele eller dele af gebyret.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har vejledt klageren om, at der vil være et gebyr forbundet med overførslen, og at gebyret i selskabet udgør 2.175 kr. Gebyret er anmeldt til Finanstilsynet, og nævnet lægger til grund – ligesom i nævnets tidligere kendelser 80939, 85694, 85812 og 92806 – at Finanstilsynet ville have reageret, hvis gebyret efter tilsynets vurdering var for højt.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at fremlægge yderligere information om klagerens pensionsordninger.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i netpension kan tilgå årsopgørelser og dækningsoversigter tilbage til 2021.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabet konkret har begået fejl ved håndteringen af ordningerne, eksempelvis ved at fragå fra udbetalingsgarantier, som selskabet har meddelt til klageren.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

104097

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand