

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 26. august 2026 blev i sag nr. 105427:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hun har i klageskema og brev af 16/2 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen vedrører væsentlig og ansvarspådragende mangelfuld rådgivning fra PFA i forbindelse med min pensionsudbetaling. Jeg blev ikke under rådgivningen oplyst om de irreversible konsekvenser for min indbetalingsret til aldersopsparing. PFA tilsidesatte sin rådgivnings- og oplysningspligt, hvilket har forringet min pensionsmæssige retsstilling og påført mig et varigt økonomisk og planlægningsmæssigt tab. Jeg anmoder om, at PFA pålægges at stille mig, som hvis korrekt rådgivning var givet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg anmoder om, at PFA anerkender at have tilsidesat sin rådgivnings- og oplysningspligt ved at undlade at informere mig om et særdeles væsentligt og irreversibelt forhold vedrørende min indbetalingsret til aldersopsparing, samt at PFA stiller mig økonomisk og pensionsmæssigt, som om korrekt og fyldestgørende rådgivning var givet.

...

Indledning og baggrund

Den 7. oktober 2025 kontaktede jeg PFA med henblik på rådgivning om at samle mine pensioner, så jeg kunne få et samlet overblik i forbindelse med min overgang til seniorpension pr. 1. januar 2026.

Jeg blev anbefalet at få udbetalt pensionsopsparingen som et engangsbeløb, da beløbet alene kun udgjorde 21.000 kr. før skat. Jeg fulgte anbefalingen i fuld tillid til, at rådgivningen var fyldestgørende og i overensstemmelse med gældende regler, jeg underskrev herefter dokumentet.

Ankenævnet for Forsikring

2.

105427

Den 7. februar 2026 kontaktede jeg min pensionskasse, ..., med henblik på at indbetale 64.200 kr. årligt på min private aldersopsparing de næste tre år, indtil jeg i 2028 overgår til folkepension.

Jeg blev i den forbindelse oplyst om, at jeg som følge af udbetalingen fra PFA alene kan indbetale 9.000 kr. årligt.

Da jeg efterfølgende kontaktede PFA, blev jeg oplyst om, at den pågældende pensionsrådgiver ikke længere er ansat i PFA, og at der ikke foreligger optagelse eller anden journalført dokumentation for, hvad der blev sagt under samtalen.

Jeg havde en berettiget forventning om, at pensionsrådgiveren ville oplyse mig om alle væsentlige konsekvenser af den anbefalede disposition. Jeg kontaktede PFA med henblik på rådgivning og overblik over mine pensionsforhold - ikke med henblik på udbetaling.

Jeg havde ingen indsigt i de skattemæssige og varige konsekvenser af pensionsudbetalinger, og måtte derfor med rimelighed forlade mig på, at jeg modtog professionel og fyldestgørende rådgivning.

PFA anfører i afslaget, at det er uklart hvad der blev sagt i samtalen, men at dette ikke er afgørende, da standardfrasen i følgebrevet anses for tilstrækkelig.

Den formulering der henvises til lyder:

'Når du får udbetaling fra din pension, kan det have afgiftsmæssige konsekvenser, hvis du fra og med næste kalenderår (2025) indbetaler over 9.400 kr. til din aldersopsparing'.

Jeg er ikke enig i denne vurdering, idet en så væsentlig konsekvens efter min opfattelse burde have været tydeligt fremhævet og konkret forklaret under den mundtlige rådgivning, hvilket ikke skete.

Jeg forventede forståelig og fyldestgørende vejledning, således at jeg kunne træffe min beslutning på et fuldt oplyst grundlag.

At jeg d. 10.02.26 kontaktede [pensionskasse] med henblik på at indbetale 64.200 kr. årligt de følgende 3 år viser tydeligt, at rådgivningen fra PFA ikke havde gjort mig opmærksom på de væsentlige og langsigtede konsekvenser af den anbefalede udbetaling.

Der foreligger hverken journalnotat, lydoptagelse eller anden dokumentation for indholdet af den mundtlige rådgivning.

Det kan derfor ikke dokumenteres, at den konkrete og væsentlige konsekvens vedrørende begrænsning af indbetalingsmuligheden blev gennemgået og forklaret under samtalen.

Når dokumentation herfor ikke foreligger, bør dette ikke komme mig bevismæssigt til skade, idet det er rådgiveren, der har haft pligten til at sikre korrekt og fyldestgørende dokumentation for den ydede rådgivning.

Det er af væsentlig betydning for mig at kunne indbetale på min private aldersopsparing, idet denne opsparingsform ikke medfører modregning i folkepensionen og samtidig giver mulighed for fortsat forrentning frem til senere disposition.

Det var min konkrete plan at foretage indbetalinger over en treårig periode og lade midlerne forrente i mindst fem år med en forudsat gennemsnitlig forrentning på 7,5 %, svarende til et realistisk langsigtet afkastniveau for pensionsmidler.

Tabet af indbetalingsretten har derfor en reel og væsentlig økonomisk betydning for min samlede pensionsplanlægning.

Mit økonomiske tab fremgår af vedlagte tabsopgørelse.

Opgørelsen viser forskellen mellem:

- den opsparing jeg konkret planlagde (64.200 kr. årligt i tre år), og
- den opsparing jeg nu er begrænset til som følge af dispositionen.

Forskellen udgør efter 5 år ca. 222.820 kr. ved en forudsat gennemsnitlig forrentning på 7,5 %.

Det bemærkes, at jeg aldrig har indbetalt til eller modtaget udbetaling fra den pågældende livsvarige pension i PFA.

Jeg blev først i 2022 opmærksom på ordningens eksistens i forbindelse med henvendelser fra PFA. Jeg var registreret som passivt medlem siden 1992 efter erhvervsskifte.

Jeg ønskede ikke udbetaling som foreslået, og foretog ingen dispositioner.

Den 7. oktober 2025 rettede jeg henvendelse til PFA med henblik på rådgivning om det indestående beløb (ca. 20.000 kr.) for at få overblik i forbindelse med min kommende overgang til pension.

Min henvendelse havde således kun karakter af rådgivningssøgende kontakt og ikke et ønske om udbetaling.

Afslutning

Jeg indbringer hermed sagen for Ankenævnet for Forsikring med henblik på vurdering af, om PFA har tilsidesat sin rådgivningsforpligtelse i forbindelse med den anbefalede disposition om udbetaling af enkeltydelse, som har haft betydelige og varige økonomiske konsekvenser for min mulighed for indbetaling til aldersopsparing.

Såfremt nævnet finder, at rådgivningen har været mangelfuld anmoder jeg om, at PFA pålægges at stille mig økonomisk, som hvis korrekt og fyldestgørende rådgivning var blevet givet."

I brev af 26/2 2026 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klager har siden 2014 haft en ordning uden indbetalinger med en livsvarig livrente hos PFA under policenummer ...

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Twisten omhandler, hvorvidt PFA har rådgivet Klager tilstrækkeligt i forbindelse med, at hun valgte at få sin livsvarige livrente engangsudbetalt som lille ydelse i 2025.

Klager gør gældende, at PFA burde have rådgivet Klager bedre omkring konsekvenserne ved at foretage udbetalingen, da det har ledt til et tab for Klager, at hun ikke kan indbetale det høje beløb til aldersopsparing fra og med 2026 som følge af udbetalingen.

PFA gør gældende, at Klager blev tilstrækkeligt rådgivet, og at det opgjorte tab ikke er korrekt.

Sagsfremstilling

Det første notat PFA har vedr. Klager er fra den 16. februar 2022. I denne anledning oplyste PFA Klager om, at hun kunne overføre ordningen til [pensionskasse], hvor hendes primære ordning er, eller lade opsparingen stå hos PFA og dermed bevare adgang til PFA's fordele, herunder PFA Bolig og [forsikringsselskab].

Klager tilkendegav ved samme lejlighed, at hun snart ønskede at overføre ordningen til [pensionskasse].

Den 7. oktober 2025 kontaktede Klager på ny PFA med henblik på at tage stilling til, hvad der skulle ske med hendes ordning, som på dette tidspunkt udgjorde omkring 20.000 kr. PFA oplyste Klager om, at ordningen kunne udbetales som en livsvarig ydelse på 121 kr. pr. måned, og at en overførsel til [pensionskasse] ville koste 2.095 kr. Klager bad herefter om at få udbetalt depotet som engangsydelse pr. 1. november 2025, hvorefter PFA sendte en aftale med følgebrev til Klager til digital underskrift. Klager underskrev aftalen samme dag og PFA foretog udbetalingen i henhold til aftalen. Aftalen med følgebrevet samt den underskrevne aftale er fremlagt som bilag A og B.

Den 10. februar 2026 kontaktede Klager PFA. Klager oplyste, at hun ikke mente at have fået oplysning om tabet af retten til at foretage højere indbetalinger til aldersopsparing i [pensionskasse] som følge af udbetalingen fra PFA. Klager ønskede på den baggrund at klage over manglende rådgivning. PFA oplyste om klagemulighed via hjemmesiden og sendte på Klagers anmodning en kopi af det underskrevne dokument med vilkår som PDF til Klager via Mit PFA.

Klager klagede herefter til PFA. PFA besvarede klagen med henvisning til, at Klager havde været tilstrækkeligt orienteret om de afgiftsmæssige konsekvenser via følgebrevet til aftalen, hvori det er angivet, at modtagelse af udbetaling fra pension kan have afgiftsmæssige konsekvenser for fremtidige indbetalinger til aldersopsparing. Klager anmodede herefter om en revurdering. PFA fastholdt herefter sit oprindelige klagesvar af 12. februar 2026.

Klager indbragte sagen for Ankenævnet for Forsikring den 16. februar 2026.

Begrundelse for PFA's afgørelse

Det er PFA's vurdering, at Klager har modtaget tilstrækkelig rådgivning om de afgiftsmæssige konsekvenser af udbetalingen.

Klager modtog d. 7. oktober 2025 følgebrev og aftale om udbetaling. Dokumentet fylder samlet to sider, hvor følgebrevet er første side. I følgebrevet fremgår den relevante passus under 3. over-

skrift, hvor der står 'Vi gør opmærksom på' med fed skrifttype. Se nedenstående udklip fra følgebrevet:

'Udbetaling af din pension

Du har ønsket at få udbetalt din pension. Vi beder dig derfor underskrive og returnere den vedlagte aftale om udbetaling af din pension.

Vi skal modtage aftalen inden den 15. oktober 2025

Hvis du sender aftalen til os, så vi har den inden den 15. oktober 2025, er vi klar til at udbetale til dig på den aftalte dato. Modtager vi aftalen senere, kan vi først nå at udbetale en måned senere. Du kan nemt sende den til os digitalt ved at logge på mitpfa.dk og herefter klikke på:

Besked -> Ny besked -> Jeg vil indsende et dokument vedr. pensionsordning -> Aftale om udbetaling af min pension.

Vi gør opmærksom på

Når du får udbetaling fra din pension, kan det have afgiftsmæssige konsekvenser, hvis du fra og med næste kalenderår indbetaler over 9.400 (2025) kr. til en aldersopsparing.'

(min understregning)

Det bør således have været tydeligt for Klager, at modtagelse af udbetaling fra pensionen kunne have afgiftsmæssige konsekvenser for fremtidige indbetalinger til aldersopsparing, inden Klager underskrev udbetalingsaftalen.

Det er uklart, hvordan samtalen med Klager den 7. oktober 2025 forløb, og om den gav anledning til, at de afgiftsmæssige konsekvenser ved udbetalingen blev drøftet mundtligt.

Det er imidlertid ikke afgørende, idet orienteringen i følgebrevet vurderes at udgøre tilstrækkelig information i sig selv.

Det er PFA's vurdering, at Klager burde have reageret og kontaktet PFA, hvis hun ikke forstod omfanget af oplysningen i følgebrevet, inden hun accepterede udbetalingen.

PFA bemærker endvidere, at det er Klager, der har bevisbyrden for, at rådgivningen har været mangelfuld.

PFA fastholder på denne baggrund at have ydet tilstrækkelig rådgivning i forbindelse med Klagers udbetaling af sin pensionsordning.

For så vidt angår Klagers tabsopgørelse, så gøres det gældende, at den på ingen måde stiller Klager, som havde hun ikke mistet retten til at indbetale den høje sats til aldersopsparing.

Det følger af Pensionsbeskatningslovens § 25 A, stk. 6, at der skal betales en afgift på 40 % af beløbet, der er indbetalt for meget til aldersopsparingen.

Hvis Klager indbetaler den høje sats i 2026, 2027 og 2028, vil hun indbetale ca. 160.000 kr. for meget. Dette vil i så fald resultere i en afgift på ca. 64.000 kr., hvilket er konsekvensen af, at Klager valgte at få sin ordning udbetalt. PFA er imidlertid ikke ansvarlige herfor."

Klageren har i brev af 13/3 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"Sagen angår, om PFA opfyldte sin rådgivningsforpligtelse, da jeg ved telefonisk henvendelse for rådgivning accepterede udbetaling af en mindre passiv pensionsordning med en engangsydelse på ca. 12.000 kr. efter skat uden at det på noget tidspunkt mundtligt blev oplyst, at dispositionen ville medføre et permanent bortfald af min mulighed for fremtidige indbetalinger til aldersopsparring med væsentlige og varige økonomiske konsekvenser.

Det er min påstand, at det var PFA's pligt at sikre, at jeg modtog klar og forståelig rådgivning, som er i overensstemmelse med god skik for pensionsrådgivning. Ifølge de almindelige faglige standarder og Finanstilsynets retningslinjer skal rådgivning være fyldestgørende og tydelig, især når den indebærer betydelige økonomiske konsekvenser.

I et rådgivningsforhold mellem en professionel aktør som PFA og mig som helt almindelig kunde må det som udgangspunkt påhvile den professionelle part at sikre, at jeg som kunde har modtaget en klar og fyldestgørende forklaring på de væsentlige konsekvenser af en disposition.

PFA henviser til deres standardfrase, som de anser for fuldt ud tilstrækkelig.

At jeg underskriver et dokument udarbejdet af pensionselskabet kan imidlertid ikke i sig selv anses som dokumentation for, at jeg har forstået de økonomiske og skattemæssige konsekvenser PFA har ikke lydoptagelser, ingen noter eller anden dokumentation – men mener alligevel, at det er min opgave at dokumentere den manglende rådgivning.

I afsnittet 'sagsfremstilling' står der, at klager (2022) tilkendegav ved samme lejlighed, at hun snart ønskede at overføre ordningen til [pensionskasse] – dette er ikke korrekt. Jeg kontaktede PFA for at få klarhed over en ordning, jeg på dette tidspunkt ikke var bekendt med, at jeg havde. Jeg ønskede ikke overførsel - tværtimod beholdte jeg ordningen hos PFA, blandt andet fordi den gav mig adgang til medlemsfordele hos [forsikringselskab], hvilket netop forudsatte, at ordningen blev stående hos PFA, hvilket den blev i yderligere 4 år.

Jeg finder i øvrigt ikke, at dette forhold har betydning for sagens centrale spørgsmål, som er den manglende rådgivning i forbindelse med engangsudbetalingen i oktober 2025, som jeg underskrev samme dag pensionsrådgivningen havde fundet sted.

Nederst side 1 står der, at klager bad herefter om at få udbetalt depotet som engangsydelse pr. 1. november 2025. Pensionsrådgiveren anbefalede udbetaling, da det var et mindre beløb på ca. 20.000 kr. før skat, som kun ville udløse en meget begrænset månedlig ydelse på 121 kr. samt en omkostning på cirka 2000 kr. ved en eventuel overførsel til [pensionskasse] - uden at der mundtligt blev oplyst omkring de væsentlige konsekvenser.

Jeg ville aldrig med min sunde fornuft sige ja til en udbetaling på blot 12.000 kr. efter skat, hvis jeg var blevet oplyst om, at det ville betyde varig udelukkelse af indbetaling til alderspensionsopsparring, så ville jeg naturligvis have ladet dem stå - se tidligere fremsendte tabsopgørelse.

PFA kan ikke dokumentere, at de afgørende konsekvenser blev tydeligt og forståeligt oplyst mundtligt til mig under rådgivningen. Bevisbyrden ligger derfor hos PFA, ikke hos mig. PFA har ikke lydoptagelser, noter eller anden dokumentation.

PFA tilkendegiver selv, at det er uklart, hvordan samtalen forløb.

Når den professionelle part ikke kan dokumentere, at en så væsentlig konsekvens er blevet tydeligt formidlet, bør denne usikkerhed ikke komme kunden til skade.

Sagen rejser efter min opfattelse også et mere generelt spørgsmål om, hvor langt pensionssektorens informations- og rådgivningsforpligtelse rækker over for en almindelig kunde, som ikke kan forventes at kende de skattemæssige konsekvenser af en pensionsdisposition.

Jeg fastholder, at jeg på intet tidspunkt fik tydelig og fyldestgørende rådgivning omkring den afgørende konsekvens af dispositionen, og at dette har haft betydelige og varige konsekvenser for min alderspensionsopsparing.

Jeg anmoder derfor Ankenævnet for Forsikring om at lægge dette til grund i vurderingen af sagen. Det er desuden mit håb, at man fra Ankenævnets side vil overveje at rykke et skridt nærmere en general opstramning af krav til uforståelige skriftlige fraser, og vigtigst den mundtlige information til kunden med dokumentation for forståelse af dispositioner der kan medføre varige store økonomiske konsekvenser.

Såfremt nævnet finder, at rådgivningen har været mangelfuld anmoder jeg om, at PFA pålægges at stille mig økonomisk, som hvis korrekt og fyldestgørende rådgivning var blevet givet."

Selskabet har i brev af 26/3 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er PFA's vurdering, at den konkrete mundtlige rådgivning skal tilpasses efter den konkrete samtale og indholdet heri.

Det er uklart, hvordan den konkrete samtale præcis forløb. Vi kan dog se, at samtaleens samlede varighed var ca. 5 minutter og 30 sekunder. Heraf udgjorde de første 1 minut og 16 sekunder starten af samtalen, hvor det formentlig blev bragt op, om ordningen kunne udbetales som engangsudbetaling (lille ydelse). Rådgiveren ringede herefter til udbetalingsafdelingen og spurgte, om det kunne lade sig gøre, hvilket tog lidt over 2 minutter.

Til sidst talte rådgiveren med Klager i ca. 2 minutter og 20 sekunder og oplyste, at det kunne lade sig gøre at udbetale som lille ydelse. I denne sammenhæng kan rådgiveren sagtens have oplyst Klager om, at ydelsen kunne have afgiftsmæssige konsekvenser for Klager. Udgangspunktet er, at PFA oplyser herom, når samtalen giver anledning hertil. Det er helt almindeligt, at kunder kontakter PFA og ønsker ekspedition af en given handling, som de allerede har besluttet sig for evt. med henvisning til tidligere samtaler med PFA eller andre selskaber.

Fra den konkrete samtale fremgår følgende notat:

'Note 07.10.2025 10:09:22 KD sp til sin ordning oplyst hun kan få den ud som LY - hvis hun flyttet skal den fortsat udbetales løbende med 121 kr pr. md (flyt til [pensionskasse] koster 2.095 kr.) hun beder om lille ydelse - pr 1/11 - lagt til digital signering'

Det fremgår, at vi efter Klagers eget ønske ringer tilbage til hende. At Klager har spørgsmål til sin ordning, og at Klager har fokus på, at hun ikke ønsker en løbende udbetaling af ordningen og/eller at Klager ikke ønsker at betale gebyr for overførsel ud af PFA.

Det fastholdes på denne baggrund, at PFA har rådgivet Klager i tilstrækkelig grad samt at det var Klagers eget ansvar at læse den fremsendte aftale og det dertilhørende følgebrev, inden Klager accepterede udbetalingen."

Klageren har den 10/4 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Supplerende bemærkning - jeg genkender slet ikke forløbet der er blevet konstrueret af PFA.

PFA anfører, at det er uklart, hvordan samtalen præcist forløb, og at rådgiveren 'kan have' oplyst om konsekvenserne. Dette understreger netop, at PFA ikke kan dokumentere, at jeg blev oplyst om den afgørende konsekvens, nemlig tabet af retten til fremtidige indbetalinger på min aldersopsparing.

PFA oplyser samtidig, at den del af samtalen, hvor rådgivning fandt sted, havde en varighed på ca. 2 minutter. Det forekommer mig ikke sandsynligt, at en så væsentlig og kompleks konsekvens er blevet klart og fyldestgørende forklaret inden for denne tidsramme.

Det fremlagte notat indeholder heller ingen oplysninger om denne afgørende konsekvens.

Jeg fastholder, at jeg ikke modtog tilstrækkelig rådgivning.

Ville nogen som helst vælge at miste muligheden for aldersopsparingen på dette tidspunkt i livet hen mod pensionisttilværelsen - det tror jeg næppe. Det kan aldrig være pålagt kunden, at have forpligtigelsen til at sikre sig en kvalificeret økonomisk rådgivning ud i sager, hvor der optræder så professionelt en part som et forsikringsselskab er."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af 7/10 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Udbetaling af din pension

Du har ønsket at få udbetalt din pension. Vi beder dig derfor underskrive og returnere den vedlagte aftale om udbetaling af din pension.

Vi skal modtage aftalen inden den 15. oktober 2025

Hvis du sender aftalen til os, så vi har den inden den 15. oktober 2025, er vi klar til at udbetale til dig på den aftalte dato. Modtager vi aftalen senere, kan vi først nå at udbetale en måned senere. Du kan nemt sende den til os digitalt ved at logge på mitpfa.dk og herefter klikke på: ...

Vi gør opmærksom på

Når du får udbetaling fra din pension, kan det have afgiftsmæssige konsekvenser, hvis du fra og med næste kalenderår indbetaler over 9.400 (2025) kr. til en aldersopsparing.

Få overblik på mitpfa.dk

Her kan du følge udviklingen i din opsparing og udbetaling. Du kan også finde dit pensionsbevis og de tilhørende pensionsvilkår, som beskriver de præcise forhold, der gælder for dig.

Ankenævnet for Forsikring

9.

105427

Du er velkommen til at ringe til os

Har du spørgsmål til brevet, eller vil du ændre din udbetalingsplan, kan du ringe til vores Rådgivningscenter på ... Ønsker du alligevel ikke at få udbetalingen nu, behøver du ikke at foretage dig noget."

Af brev af 30/10 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Din udbetaling fra PFA Pension

Efter aftale med dig udbetaler vi nu en engangsudbetaling. Her kan du se, hvordan vi har beregnet udbetalingen, og hvor mange penge du får.

Ordning ...	19.778,12 kr.
+ Individuel KundeKapital	1.363,24 kr.
= Engangsudbetaling	21.141,36 kr.
- afgift	-8.440,00 kr.
Du får udbetalt	12.701,36 kr.

Pengene bliver overført fra PFA Pension den 30. oktober 2025 til din NemKonto."

I brev af 10/1 2026 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Formel klage over pensionsrådgivning indgivet d. 10.01.2026:

D. 07.10.2025 kontakter jeg PFA for rådgivning omkring at samle mine pensioner, så jeg ikke skal betale administrationsgebyrer m.m. flere steder.

Jeg bliver af rådgiver anbefalet at få udbetalt pensionsopsparing, da det kun drejer sig om et mindre beløb på 21.141,36 kr. med en udbetaling på 12.701,36 kr. efter skat.

Jeg fulgte denne anbefaling i fuld tillid til, at rådgivningen var fyldestgørende og i overensstemmelse med gældende regler og god rådgivningsskik.

Jeg er netop overgået til seniorpension, har frie midler jeg gerne vil have placeret bedst muligt.

I dag d. 10. februar kontakter jeg derfor min pensionskasse ..., da jeg har besluttet mig for, at jeg årligt vil indsætte 64.200 kr. på min private aldersopsparing som giver 7,5% i rente.

Jeg blev helt chokeret, da jeg får oplyst, at pga. udbetalingen fra PFA har jeg mistet retten til indbetaling af 64.200 kr. årligt - jeg kan nu kun få lov at indsætte 9000 kr. årligt.

Jeg indgiver hermed en formel klage over den (manglende) rådgivning, jeg modtog fra PFA 07.10.2025 i forbindelse med udbetaling af mindre pensionsordning, som nu efterfølgende vil påføre mig et betydeligt og varigt økonomisk tab.

Jeg har i dag talt med en meget venlig pensionsrådgiver hos PFA. Han kan se, at pensionsrådgiveren ikke har noteret eller dokumenteret noget om, at jeg blev oplyst om konsekvensen ved at få dette lille beløb udbetalt.

Jeg har kun haft en berettiget forventning om, at pensionsrådgiveren ville oplyse mig om alle væsentlige konsekvenser af den anbefalede disposition.

Havde jeg været korrekt og fyldestgørende vejledt, ville jeg naturligvis ikke have accepteret udbetalingen.

Oplysningen alene fremgår med lille skrift meget utydeligt i standardmateriale i en uforståelig formulering - lige præcis den oplysning jeg skulle have været informeret omkring under vejledning pensionsrådgiveren - mundtligt under samtalen for rådgivning.

'Når du får udbetaling fra din pension, kan det have afgiftsmæssige konsekvenser, hvis du fra og med næste kalenderår indbetaler over 9.400 (2025) kr. til en aldersopsparing.'

Rådgivningen har været mangelfuld og i strid med princippet om god skik, idet en så væsentlig konsekvens som permanent tab af indbetalingsret til aldersopsparing ikke er blevet oplyst i den personlige rådgivning.

Den mangelfulde rådgivning har nu påført mig følgende tab:

- Mistet mulighed for årlig indbetaling på 64.200 kr. årligt til min private aldersopsparing
- Kan fremover nu kun indbetale 9.000 kr. årligt.

Differencens forrentning ved 7,5 %: 4.350 kr. årligt

Over en periode på 10 år udgør dette et tab på ca. 43.500 kr.

Jeg er af min pensionskasse ... blevet anbefalet at indgive en klage over denne væsentlige manglende oplysning.

Jeg anmoder PFA om at anerkende rådgivningssvigtet og tage stilling til sagen med henblik på:

- økonomisk kompensation svarende til det dokumenterede tab, eller
- en anden løsning der stiller mig økonomisk, som hvis korrekt rådgivning var givet."

Klageren har i et bilag med "Tabsopgørelse" bl.a. anført:

"Tabsopgørelse:

Ved indsættelse af 64.200 kr. årligt som var min plan:

2026	64.200 kr. med 7½ % i rente giver afkast i 3 år 79.764 kr.
2027	64.200 kr. med 7½ % i rente giver afkast i 2 år 74.551 kr.
2028	64.200 kr. med 7½ % i rente giver afkast i 1 år 69.015 kr.

Samlet indbetaling: 192.600 kr.

Samlet værdi efter 3 år: ca. 223.330 kr.

Samlet afkast: ca. 30.730 kr.

Hvis beløbet herefter forrentes i yderligere 2 år (min 5 års plan) med samme afkast, vil den samlede værdi udgøre ca. **258.920 kr.**

Som følge af den mangelfulde rådgivning (9000 kr.):

2026	9000 kr. med 7½ % i rente giver afkast i 3 år 11.167 kr.
------	--

Ankenævnet for Forsikring

11.

105427

2027 9000 kr. med 7½ % i rente giver afkast i 2 år 10.401 kr.

2028 9000 kr. med 7½ % i rente giver afkast i 1 år 9.675 kr.

Samlet indbetaling: 27.000 kr.

Samlet værdi efter 3 år: ca. 31.243 kr.

Samlet afkast: ca. 4.243 kr.

Hvis beløbet herefter forrentes i yderligere 2 år (min 5 års plan) vil den samlede værdi udgøre ca. **36.100 kr.**

Efter 5 år udgør forskellen mellem de to opsparingsforløb cirka 222.820 kr.

Den tabsopgørelse, der fremgår af min formelle klage til PFA af 10. februar 2026, var baseret på en foreløbig og forenklet beregning. Jeg har efterfølgende fået bistand til en nærmere gennemgang af forholdene og fremlægger derfor ovenstående som en mere præcis og gennearbejdet opgørelse af det økonomiske tab.

Jeg gør gældende, at ovennævnte beløb udtrykker den dokumenterbare økonomiske konsekvens af den mangelfulde rådgivning."

Nævnet udtaler:

Klageren har siden 2014 haft en livsvarig livrente uden indbetalinger. Den 7/10 2025 ringede klageren til selskabet for at afklare, hvad der skulle ske med ordningen, der havde en værdi på ca. 20.000 kr. Selskabet sendte et tilbud om udbetaling af livrenten som et engangsbeløb, som klageren underskrev elektronisk. Den 30/10 2025 udbetalte selskabet 12.701,36 kr. efter fradrag af 40 % statsafgift.

Klageren er utilfreds med selskabets rådgivning, idet klageren har anført, at selskabet ikke har informeret om, at udbetaling af livrenten ville få den konsekvens, at klageren fremadrettet ikke kan indbetale 64.200 kr. (2026) om året på sin aldersopsparing, men alene 9.900 kr. (2026) om året. Klageren har oplyst, at planen var at indbetale det maksimale beløb på aldersopsparingen i en pensionskasse i 2026, 2027 og 2028. Klageren ønsker erstatning fra selskabet for hendes tab som følge af, at dette nu ikke kan lade sig gøre.

Klageren har anført, at selskabet har tilsidesat sin rådgivnings- og oplysningspligt, jf. god skik for pensionsrådgivning, ved at undlade at informere om et særdeles væsentligt og irreversibelt

forhold om indbetalingsretten til aldersopsparing. Klageren havde en berettiget forventning om, at selskabets rådgiver ville oplyse om alle væsentlige konsekvenser af den disposition, som rådgiveren anbefalede. Klageren har anført, at selskabet ikke har kunnet fremlægge optagelse eller journalført dokumentation for, hvad der blev sagt under telefonsamtalen, hvilket er selskabets ansvar som professionel part, og det kan derfor ikke komme kunden bevismæssigt til skade. Klageren har anført, at standardfrasen i følgebrevet af 7/10 2025, som selskabet henviser til, ikke udgør tilstrækkelig oplysning, og at selskabet tydeligt burde have fremhævet konsekvensen af udbetalingen, herunder i den mundtlige rådgivning, hvilket ikke skete. Klageren ville ikke have sagt ja til en udbetaling på blot 12.000 kr. efter skat, hvis hun var blevet oplyst om, at det ville betyde en varig udelukkelse af indbetaling til aldersopsparing. Klageren henviser til en tabsopgørelse, hun har udarbejdet.

Selskabet har afvist, at selskabet er erstatningsansvarlig. Selskabet har anført, at klageren har modtaget tilstrækkelig rådgivning om de afgiftsmæssige konsekvenser af udbetalingen, idet klageren den 7/10 2025 modtog et følgebrev, hvor det på side 1 fremgår, at "Når du får udbetaling fra din pension, kan det have afgiftsmæssige konsekvenser, hvis du fra og med næste kalenderår indbetaler over 9.400 (2025) kr. til en aldersopsparing". Det burde have været tydeligt for klageren, inden hun underskrev aftalen, at modtagelse af pensionsudbetalingen kunne have afgiftsmæssige konsekvenser for fremtidig indbetaling til aldersopsparing. Følgebrevet udgør tilstrækkelig information, og klageren burde have reageret og kontaktet selskabet, hvis hun ikke forstod oplysningen i følgebrevet. Selskabet har anført, at det er uklart, hvordan den konkrete telefonsamtale den 7/10 2025 forløb. Selskabet har fremlagt et notat fra samtalen. Selskabet har anført, at rådgiveren sagtens kan have oplyst, at udbetalingen kunne have afgiftsmæssige konsekvenser for klageren, idet udgangspunktet er, at selskabet oplyser herom, når samtalen giver anledning hertil. Den konkrete mundtlige rådgivning tilpasses efter den konkrete samtale og indholdet heri. Selskabet er ikke enig i klagerens tabsopgørelse.

Det fremgår af selskabets notat fra samtale med klageren: "Note 07.10.2025 10:09:22 ... -. KD sp til sin ordning oplyst hun kan få den ud som LY - hvis hun flyttet skal den fortsat udbetales

løbende med 121 kr pr. md (flyt til [pensionskasse] koster 2.095 kr.) hun beder om lille ydelse - pr 1/11 - lagt til digital signering".

Det fremgår af selskabets brev af 7/10 2025 til klageren, at "**Vi gør opmærksom på** Når du får udbetaling fra din pension, kan det have afgiftsmæssige konsekvenser, hvis du fra og med næste kalenderår indbetaler over 9.400 (2025) kr. til en aldersopsparing. ... **Du er velkommen til at ringe til os** Har du spørgsmål til brevet, eller vil du ændre din udbetalingsplan, kan du ringe til vores Rådgivningscenter".

Nævnet bemærker, at det er klageren der skal bevise, at selskabet har ydet ansvarspådragende mangelfuld rådgivning/information til klageren, og at hun som følge heraf har lidt et erstatningsberettigende tab.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets information har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at nævnet kan statuere, at selskabet ifalder erstatningsansvar over for klageren. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale erstatning/kompensation til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af selskabets brev af 7/10 2025 med tilbud på udbetaling af pensionsordningen, at "Når du får udbetaling fra din pension, kan det have afgiftsmæssige konsekvenser, hvis du fra og med næste kalenderår indbetaler over 9.400 (2025) kr. til en aldersopsparing". Brevet indeholder således information om, at udbetaling af pensionsordningen kan have afgiftsmæssige konsekvenser for klagerens aldersopsparing. Selskabet opfordrer i brevet klageren til at kontakte selskabet, hvis hun har spørgsmål.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet under telefonsamtalen den 7/10 2025 har givet forkert information om eksempelvis reglerne for indbetaling til aldersopsparing, eller at selskabet ikke har ydet den rådgivning, som omstændighederne tilsagde.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

105427

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

105427

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Henrik Twilhøj