761/06

Den 4. december 2006 blev i sag nr. 68.538:

xxxxxx xxxxxxx
xxxxx xxxxxxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har pensionsordning i PFA Pension, klager over selskabets opgørelse af depot, reduktion af månedlige ydelser samt selskabets sagsbehandling. Det er klagerens opfattelse, at hans depot i 2005 har givet et afkast, som selskabet efterfølgende uberettiget har frataget ham.

Det fremgår af sagen, at klageren har tre policer i selskabet, og at udbetaling af ydelser på disse blev påbegyndt 1/1 2005.

Depotopgørelse på police …355

Det fremgår af sagen, at policen blev tegnet i 1995 med indskud overført fra en firmapensionsordning. Pensionsordningen er etableret i PFA Invest, og klageren har valgt puljevalgssystemet MAXI og selv at vælge puljefordelingen. Pensioneringsalderen var fastsat til 67 år., svarende til at udbetalingerne skulle starte 1/7 2009. I henhold til investeringsbetingelserne skulle selskabet de sidste fem år inden pensionering placere 1/5 af depotet om året i Gennemsnitspuljen. Den første 1/5 skulle i henhold til aftalen omlægges 1/1 2005.

I sommeren 2004 besluttede klageren at ændre pensioneringstidspunktet til 1/1 2005, og selskabet bekræftede ved skrivelse af 4/8 2004 at have modtaget anmodningen fra

klageren. Da depotet herefter ikke som oprindelig aftalt kan omlægges over fem år, omlægges hele depotet til Gennemsnitsrentepuljen pr. 1/1 2005, jf. investeringsbetingelsernes § 6.

Den 15/11 2005 kl. 16.23 sendte en medarbejder efter telefonisk henvendelse en e-mail til klageren. Af e-mailen fremgår:

> "Du har kontaktet vores Kundecenter og vi har talt kort sammen i telefonen i dag, hvor du ønskede min besvarelse på skrift.
>
> Det er helt korrekt, at vi ikke viser periodedepotet (fra den 1/1 til i dag) på Investpolicer (faktisk har vi en politik om ikke, at oplyse tallene hverken i skrift eller tale).
>
> Imidlertid kan jeg undtagelsesvis oplyse:
>
> depot 1/1 2005 på 2.537.575 kr.
>
> afkast 1/1 05 til den 1. november 2005 på 298.614 kr.
>
> Det giver et depot pr. den 1. november 2005 på 2.829.345 kr. (der er fratrukket nogle omkostninger til administration og præmiefritagelse).
>
> (Jeg skal ikke undlade, at gøre opmærksom på, at afkastet bliver opgjort pr. år og derfor kan falde frem mod 1/1 2006 ((afkastet er allerede faldet i oktober med ca. 48.500 kr.)).
>
> Vi omlægger din police gradvis og forholdsmæssigt fra 4-5 år før pensioneringen, med 20 % hvert år - dette er en fast regel i henhold til forsikringsbetingelserne omkring Invest med garanti. Det er oprindelig tænkt, at skulle minimere risikoen for negativt afkast de sidste par år inden pensioneringen - der åbnes ikke mulighed for, at du selv kan bestemme - hvorledes reduktionen/omlægningerne foregår.

Omlægningen har således intet, at gøre med dine udbetalinger, men kun på din alder."

Klageren stillede ved e-mail den 15/11 2005 kl. 16.51 spørgsmål til selskabets medarbejder:

"Tak for din mail.

Et par punkter giver anledning til et par spørgsmål mere.

Du skriver, at du undtagelsesvis kan oplyse depotstørrelsen, der er knyttet til police ...355.

Du skriver, at depotet pr. den 1. november 2005 er på 2.829.345 kr.

Du skriver derefter at depotet allerede er faldet i oktober med ca. 48.500??

Mener du november??

Du skriver, at jeg sagtens kan ændre udbetalinger fra 10 til 15 år når blot det sker inden udbetalingerne påbegyndes!!

Som du måske har set af mine policer er udbetalingen igangsat pr. 1.1.2005 med 10 års løbetid, så hvad mener du med svaret? Hvis jeg er fastlåst til 10 år nu og med det formål at søge at undgå at udbetalingerne medfører topskat, kan jeg så ifølge din viden skifte selskab og opnå den ønskede ændring??"

Selskabets medarbejder svarede ved e-mail afsendt 16/11 2005 kl. 08.37:

"Nu er problemet blevet åbenbaret for mig, tak for det - din forsikring er ganske rigtig under udbetaling - men desværre ikke færdigekspederet i vores it-system og derfor står lidt forkert i vores systemer. Derfor kan mine oplysninger fra i går være lidt upræcise - da de blev baseret på skærmopslag.

Jeg vender lige tilbage om et par dage med friske oplysninger, når sagen er ekspederet på plads og står rigtigt i vores systemer."

Efter yderligere mailkorrespondance sendte selskabets medarbejder den 24/11 2005 kl. 14.56 en e-mail med følgende indhold:

"Nu har vi fået regnet de første værdier manuelt til dig og denne gang har jeg fået det håndregnet/kontrolleret.

4. 68.538

Du får tallene nu - jeg fortsætter med resten af spørgsmålene over de næste par dage.

Dit depot pr 1/1 2005 er på 2.549.237 kr. (differencen til det tidligere oplyste, er et tilskud du har fået af os - fordi vi ikke havde sagen på plads i vores systemer før vi sendte udbetalingsoversigter til dig.).

Din tilvækst/afkast i indeværende år er pr. 1/11 2005 på 80.699 kr.

Dit depot pr. 1/11 2005 er på 2.409.907 kr.

Vi har udbetalt månedligt 21.752 kr. i 2005."

Klageren har i sin klageskrivelse dateret 5/1 2006 anført:

"Pensionspolicen med 'selvvalg' gør, at man via PFA's hjemmeside selv kan gå ind og ændrer fordelingen af midlerne imellem aktier etc. efter de gældende regler. I oktober 2005 gik jeg ind og checkede investeringsprofilen knyttet til policen og det viste sig, at PFA pr. 1.1.2005 havde omlagt 1/5 til 'gennemsnitsrentepuljen' eller 20 % og 16 % til danske obl. kort løbetid, 24 % til danske obl. lang løbetid og 40 % i aktier. Den omlægning har resulteret i det anførte afkast på kr. 500.137 pr. 1.11.2005.

Jeg er ikke fra PFA blevet oplyst om den af PFA foretagne omlægning. Da jeg nu konstaterede, at aktiedelen var omlagt til 40 % mod de 50 %, der er mulighed for i ordningen, gik jeg samme dag ind for at ændre fordelingen og fik den 2.11.2005 kvittering fra PFA for, at puljen nu var omlagt til 20 % danske obl. korte, 30 % danske obl. lange og 50 % aktier.

Jeg rettede endvidere henvendelse til PFA for at få oplyst depotstørrelsen og fik som anført oplyst både mundtligt og skriftligt, at denne pr. 1.11.2005 udgjorde kr., 2.829.345,00.

I de efterfølgende uger oplyser PFA, at depotet 'desværre har stået forkert' og at depotet rettelig kun er på kr. 2.549.237 pr. 1.11.2005, idet der skal tilskrives kr. 80.699,00 for perioden 1.1.-1.11.2005 fra gennemsnitrentepuljen i stedet for kr. 500.137,00 eller en netto forskel på kr. 419.438, som PFA dog bør tilbageføre til

depotet, idet dette HAR stået investeret som anført og bekræftet af PFA's egne oplysning."

Selskabet har over for nævnet fastholdt sin afgørelse. Selskabet har til støtte herfor i skrivelse af 2/2 2006 til nævnet anført:

"• De 500.137 kr., som T.K. hævder vi har tilbageført, er for os et uforståeligt beløb, som vi gerne vil have specificeret og forklaret
- Vores opgørelse i mail fra den 28. november 2005 (bilag ...) følger den aftale, vi har indgået
- I vores mail med forkerte oplysning om afkast (bilag ...) oplyser vi også, at indholdet er et brud på PFAs politik på området
- T.K. indser straks, at vores mail om afkast fra den 15. november 2005 bygger på forkerte oplysninger og gør selv opmærksom på det
- Den forkerte meddelelse om afkast bliver tilbagekaldt allerede næste morgen og har derfor ikke kunnet nå at påvirke klagerens adfærd
- Korrekte oplysninger om depot og afkast får T.K. den 24. november 2005."

Klageren har i skrivelse modtaget i nævnet den 14/2 2006 her over for anført:

"Generelt forekommer det mig, at PFA i sit svar anvender en form, der forsøger at inddrage mig som en slags 'medskyldig' i forløbet og beskriver sagen, som om jeg er medvidende om, ja nærmest er enig i, at PFAs handlemåde og fremstilling er korrekt. Som eksempler kan anføres:

I PFAs besvarelse side 3 under 'Vores begrundelse etc.' afsnit 4 'Som det fremgår etc.' 'T.K. har altså kunnet se, at medarbejderen overskred sine instrukser, da han gav disse oplysninger!!'

Jeg har hvert år siden oprettelsen på et tidspunkt af året, rettet henvendelse til PFA **(da det, i øvrigt meget underligt, ikke via PFAs hjemmeside er muligt at følge egne depoter og deres udvikling i løbet af året, uanset, at det er policehaver, der foretager valg af investeringsstruktur!!)** og jeg har hvert år fået oplysning om depoternes størrelser på et givet tidspunkt af året. Jeg har således ikke medvirket til, at nogen medarbejder har overskredet sine instrukser.

I næste afsnit anføres det, 'Klageren kan af mailens indhold også se, at svaret er baseret på forkerte oplysninger, hvad han i øvrigt selv gør opmærksom på i sin efterfølgende mail.'

Mit svar af 15. november 2005, 16.51 giver ikke anledning til at omskrive mit svar, til det af PFA anførte. Mit svar bekræfter, at jeg opfatter depotstørrelsen, som det af PFA oplyste nemlig kr. 2.829.345.

...

PFA omlægger primo januar 2005, 20 % til gens. rentepuljen, 16 % til danske obligationer - korte, 24 % til danske obligationer - lange og 40 % danske aktier. Bilaget atter vedlagt. (Af bilaget fremgår også mine notater, hvor jeg forsøger ud fra depotets størrelse og PFAs oplysninger om afkast af de enkelte puljer at beregne afkastet. Jeg kommer, som det kan ses, til kr. 422.545).

Det er ikke faldet mig ind, da jeg så sent som i november, foretager udskrift, at den af PFA foretagne omlægning, ikke er i overensstemmelse med PFAs egne regler. Udskrifter fra store pensionsforsikringsanstalter, banker etc. tager vi jo for pålydende.

Endvidere anføres det i PFAs svar på side 2 afsnit 6 'Selv om udbetalingen er sat i gang etc. etc., er fremskyndelsen af pensioneringstidspunktet endnu ikke ekspederet i vores forsikringsadministrationssystem'!!

Det er jo direkte forkert. Der er fortaget en behandling primo 2005 som ovenfor beskrevet, uanset, at den af PFA nu betegnes som en forkert behandling.

...

De 500.137 kr., som T.K. hævder vi har tilbageført, er for os et uforståeligt beløb, som vi gerne vil have specificeret og forklaret.

Kommentar: Da jeg og andre ikke har adgang til de oplysninger om egne depoter og policer, som PFA har, må vi jo foretage egne beregninger.

Imidlertid er tallet kr. 500.137 fremkommet på grund af PFAs egne oplysninger.

PFA meddeler i e-post af 28.11.2005, at mit depot primo januar 2005 er kr. 2.549.237 og reguleret med de tal for året 2005, som kun PFA normalt har kendskab til (se mailen s. 2), er depotet ultimo oktober (1/11) 2005 kr. 2.409.907.

I de kr. 2.409.907 indgår de kr. 80.699 som PFA kalder afkast fra Gennemsnitsrentepuljen hvilket giver et beløb på kr. 2.329.208 reguleret for dette

beløb til sammenligning med depotløbet pr. 1.11.2005 på kr. 2.829.345 som PFA også har meddelt og som dermed giver den i klagen anførte forskel på kr. 500.137 brutto som afkastet af de investerede midler. Netto er beløbet, der er fjernet således kr. 419.438 som også anført i klagen."

Selskabet har her til i skrivelse af 1/3 2006 anført:

"Beløbet på 500.137 kr. forekommer os stadig uforståeligt. Klageren sammenligner tilsyneladende et beløb, som opgøres med afkast og uden fradrag for udbetalinger, med et beløb, som opgøres uden afkast og med fradrag for udbetalinger.

Der er sket udbetalinger til klageren med 21.752 kr. pr. måned, og en sammenligning af depotet kunne vel i de to situationer se omtrent således ud:

	Gennemsnits-rentepulje		**Ud fra fejlagtige oplysninger**
Depot 1/1 2005	2.549.237		2.549.237
Afkast i 2005 pr. 1/11 2005	80.699		298.614
Overlevelsesgevinst	25.316	Ca. *)	28.500
Risikopræmie ved død	-18.594	Ca. *)	-20.000
Omkostninger pr. 1/11 2005	-9.232	Ca. *)	- 10.000
Løbende udbetalinger i alt	-217.520		-217.520
	2.409.906		2.628.831

*) Beløbene er ikke beregnet præcist og bygger derfor på et estimat

Differencen udgør i dette regnestykke ca. 218.925 kr."

Klageren har i skrivelse af 9/3 2006 redegjort således for den beløbsmæssige opgørelse:

"PFA anfører, at beløbet på kr. 500.137 er uforståeligt.

Jeg har i mit brev af 13.2.2005 (dato mangler desværre) forklaret den simple sammenhæng:

Depot 1.11.2005 ifølge e-post fra PFA af 15.11.2005 kl. 16.51 (tidligere vedlagt)	Kr. 2.829.345,00
Korrigeret depot 1.11.2005 iflg. e-post fra PFA 28.11.2005 (tidligere vedlagt)	Kr. 2.409.907,00

8. 68.538

Forskel	Kr.	419.438,00
I det korrigerede depot pr. 1.11.2005 indgår afkast	Kr.	80.699,00
Difference	Kr.	500.137,00

...

Påstanden om, at jeg sammenligner ikke sammenlignelige størrelser, hviler således på et grundlag, som kun PFA har adgang til og PFA bør fremkomme med dokumentation af hvorledes depotstørrelsen pr. 1.11.2005 på de af PFA oplyste kr. 2.829.345,00 er sammensat og såfremt de månedlige udbetalinger over 10 måneder i 2005 i alt kr. 217.520 IKKE er taget fra depotet, hvor de så er taget fra.

Under 'Konklusion' udtrykker PFA 'at klageren vil have mere, end hans aftale med PFA tilsiger'. Det lyder naturligvis som en form for grådighed. Jeg mener dog blot, at jeg skal have det afkast som PFA dygtigt eller heldigt og ifølge PFA som følge af en systemfejl, har optjent til mit depot."

Ad reduktion af månedlig ydelse

Klageren har i sin klageskrivelse dateret 5/1 2006 anført:

"I december 2005 har jeg fra PFA fået tilsendt oplysninger om udbetaling fra mine policer gældende for 2006.

For 2006 udgør udbetalingen ifølge oversigten kr. 24.601,00 per måned sammenholdt med 2005, hvor den månedlige udbetaling har udgjort 21.752,00 eller en stigning på kr. 2.849,00.

I brev af 8.12.2005 meddeler PFA derefter, at udbetalingen vedr. denne police vil være kr. 21.752,00 per måned eller et uændret beløb!! sammenholdt med 2005. Udbetalingen bør udgøre kr. 24.601,00 per måned, idet jeg forstår, at den har baggrund i en depotstørrelse på kr. 2.829.345,00 som beskrevet ovenfor."

Selskabet har i skrivelse af 2/2 2006 til nævnet anført:

" I et markedsrenteprodukt afhænger udbetalingens størrelse af det afkast, som opnås. En prognose er ikke et bindende løfte, men udtryk for den forventning vi har til det fremtidige afkast. Det vil sige et 'kvalificeret gæt' på, hvad vi forventer ydelserne kan blive.

9. 68.538

Det er ikke rigtigt, at de månedlige udbetalinger på police ...355 i 2006 udgør 21.752 kr., hvilket vi har meddelt forsikringstageren i vores brev fra den 6. januar 2006 (bilag ...). Den månedlige udbetaling i 2006 er 23.516 kr. og ændrer sig ikke i resten af 2006, da pensionsudbetalinger kun reguleres en gang årligt, jf. § 8 i Bonusregulativ for PFA Invest (bilag ...)."

Ad sagsbehandling

Klageren har i sin klageskrivelse dateret 5/1 2006 anført:

"Jeg klager over PFAs administration af mine policer og af det lave niveau for redelig kommunikation. Jeg har ved samtale med nu tre forskellige medarbejdere fået modstridende oplysninger om depoter, skatteforhold og flere spørgsmål er ikke besvarede, bl.a. om konsekvenser ved skift af selskab."

Selskabet har i skrivelse af 2/2 2006 til nævnet anført:

" PFA bestrider berettigelsen af dette klagepunkt.

Herudover mener vi ikke, at den slags klage hører under den kompetence, der i henhold til vedtægterne for Ankenævnet for Forsikring tilkommer Ankenævnet, jf. vedtægterne § 3, stk. 4."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder at måtte lægge til grund, at værdipapirerne ejes af PFA, og at forsikringstageren gennem sit valg af ordning sikrer sig en bestemt opgørelsesmetode. Nævnet finder det herefter ikke godtgjort, at selskabet har frataget klageren noget beløb fra hans investerede depot.

Derimod må nævnet lægge til grund, at selskabet ved klagerens henvendelse i november 2005 afgav fejlagtige oplysninger om depotets størrelse. Nævnet finder, at dette er kritisabelt, men finder - navnlig henset til, at selskabet hurtigt berigtigede fejlen - ikke, at selskabet er retligt forpligtet af den fejlagtige oplysning.

Nævnet finder, at selskabet ikke er retligt forpligtet af de beløbsmæssige opgørelser, som er betegnet som "prognoser".

Nævnet finder det beklageligt, at klageren har fået fejlagtige oplysninger i selskabet, men finder, at dette ikke kan føre til et andet resultat.
Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann