853/10

Den 17. januar 2011 blev i sag nr. 76.784:

xxxx xxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxxxxxxx
xxxx xxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har haft tre ratepensioner (linkpensionsordninger) i Nordea klager ved sin advokat over selskabets opkrævning af omkostninger i forbindelse med flytning af ordningerne til et andet pengeinstitut, omfanget af selskabet specifikation af tab på værdipapirer i ordningen samt advokatomkostninger.

Ultimo 2007 bad klageren sin bank om at overtage tre ratepensionsordninger, han havde i det indklagede selskab. Ifølge kontooversigt af 31/12 2007 udgjorde ordningernes opsparing hhv.: 1.275.130,00 kr., 1.744.298,00 kr. og 64.233,00 kr. Da klageren konstaterede, at de beløb, det indklagede selskabet overførte, var mindre end værdierne i henhold til kontooversigten af 31/12 2007, bad klageren om selskabets redegørelse for, hvordan differencerne var opstået.

Over for nævnet gør klageren gældende, at selskabets redegørelse er ufyldestgørende. Endvidere finder klageren, at omkostninger opkrævet af selskabet ikke har tilstrækkelig hjemmel, samt at selskabet skal dække hans advokatomkostninger.

I skrivelse af 30/5 2008 til klageren har selskabet opgjort værdien af de overførte pensionsordninger som følger:

"**Overførsel af dine pensionsordninger til Danske Bank**

Vi har modtaget dine overførselsanmodninger fra Danske Bank henholdsvis den 14. og 17. december 2007. Ifølge vores forsikringsbetingelser § 7 har vi 20 bankdage til at gennemføre overførslen i. Det vil sige, at vi skulle have overført dine pensionsordninger senest den 18. og 23. januar 2008.
Vi har beregnet morarenter 11,25 % af godtgørelse for perioden 18. januar 2008 til 30. maj 2008, hvor kompensationen er overført til Danske Bank.

| | |
|---|---|
| **Pensionsordning ...86** | |
| Værdi pr. 18. januar 2008 | 1.227.695,51 kr. |
| Overført værdi pr. 4. april 2008 | 1.205.488,37 kr. |
| Godtgørelse | **22.207,14 kr.** |
| Morarente | **922,98 kr.** |
| | |
| **Pensionsordning ...25** | |
| Værdi pr. 18. januar 2008 | 1.684.943,50 kr. |
| Overført værdi pr. 4. april 2008 | 1.657.238,47 kr. |
| Godtgørelse | **27.705,03 kr.** |
| Morarente | **1.151,49 kr.** |
| | |
| **Pensionsordning ...88** | |
| Værdi pr. 23. januar 2008 | 60.095,23 kr. |
| Overført værdi den 4. april 2008 | 60.613,02 kr. |
| Godtgørelse | **- 517,79 kr.** |
| Morarente | **0 kr.**" |

Ved skrivelse til selskabet af 10/10 2008 har klageren bl.a. anført:

"Ved skrivelse af 30/5 2008 ydes en rentegodtgørelse for perioden efter 18. januar 2008, idet De med henvisning til forsikringsbetingelsernes § 7 gør gældende, at De har 20 bankdage til at gennemføre overførslen. - 20 dages fristen i § 7 vedrører imidlertid tilbagekøb og med angivelse af, at overførslen 'normalt' vil ske senest 20 bankdage efter opsigelse. Der er således ikke tale om en aftalemæssig ret for banken til egen vinding at lade pensionsmidlerne henstå uforrentet i 20 dage, og jeg beder Dem derfor redegøre for årsagen til ekspeditionstiden.

Som svar på min skrivelse den 15/7 2008 oplyser De, hvorledes garantipræmien beregnes, men ikke nærmere om aftalegrundlaget.

På tilsvarende vis oplyser De om beregning af de månedlige omkostninger, men ikke nærmere om aftalegrundlaget.

De bedes således tilstille mig kopi af de aftaler, De har indgået med min klient, idet jeg i den forbindelse henleder opmærksomheden på en række kendelser fra Ankenævnet for Forsikring, der som bekendt begrænser pensionsselskabernes omkostninger og gebyrer i tilfælde, hvor der ikke foreligger en udtrykkelig aftale herom."

I skrivelse af 10/11 2008 til klageren bemærkede selskabet hertil:

"Efter Investeringsbetingelserne § 7 vil overførsel normalt ske senest 20 dage efter modtagelse af alle relevante papirer. Investeringsbetingelserne er en del af aftalegrundlaget, som Deres klient har accepteret ved indgåelsen af aftalen. Indtil tidspunktet for overførslen henstod beløbet på Deres klients pensionsopsparing som hidtil, hvorfor der ikke er tale om, at 'lade

pensionsmidlerne henstå uforrentet i 20 dage'. Derimod forøges/formindskes opsparingen med det positive/negative afkast i fondene

At omkostningerne og prisen for investeringsgarantien fratrækkes Deres klients opsparing, fremgår af Investeringsbetingelserne § 6, idet 'opsparingen forøges/formindskes med fondenes afkast og reduceres med omkostninger ... samt betaling for eventuel forsikringsdækning og eventuel dækning af investeringsrisiko'.

Med hensyn til omkostninger og gebyrer er størrelsen af dem og eventuelle ændringer anmeldt til Finanstilsynet efter gældende regler (nu efter Lov om Finansiel Virksomhed § 20, tidligere Lov om Forsikringsvirksomhed § 30). Dermed er omkostninger og gebyrer underlagt Finanstilsynets krav til dokumentation og rimelighed.

For så vidt angår pensionsordning 159-254.386 blev ordningen oprettet i 1997. På dette tidspunkt kunne link-produktet kun tegnes med investeringsgaranti. Det var dermed en integreret del af Deres klients pensionsopsparing. Deres klients pensionsordninger …25 og …88 blev oprettet med investeringsgaranti som følge af et bevidst tilvalg fra Deres klients side på pensionsbegæringen.

På tilsvarende vis som omkostningerne er investeringsgarantien anmeldt til Finanstilsynet, jf. Investeringsbetingelserne § 8. Derudover fik samtlige link-kunder tilsendt Link Nyt i august 2003, hvor prisen for investeringsgarantien blev beskrevet. Ved brev af 25. august 2006 modtog Deres klient orientering om, at investeringen blev omlagt. Ved dette brev blev Deres klient desuden orienteret om prisen på investeringsgarantien. Materialet vedlægges i kopi. Deres klient burde således ikke være uvidende om, at ordningerne var tegnet med investeringsgaranti samt prisen herfor."

Af den i selskabets skrivelse af 10/11 2008 omtalte august udgave af "Link-Nyt" fra 2003, fremgår bl.a.:

"**Ændret pris for din investeringsgaranti**
Har du tilknyttet investeringsgaranti (investeringsaftale A) til din pensionsordning, betyder det, at du ikke kan miste det investerede beløb, når opsparingen udbetales ved aftalt pensionering eller død. Du er garanteret, at udbetalingen som minimum udgør summen af indbetalinger fratrukket prisen for tilknyttet risikodækning. Garantien forøges ultimo hvert år med årets positive nettoafkast efter reduktion med eventuelt negativt afkast fra tidligere år.

Som følge af de seneste års faldende niveau på rente- og aktiemarkederne er Nordea Links risiko i forbindelse med investeringsgaranti
en steget betydeligt. Beregninger viser, at omkostningerne ved garantien i dag er dobbelt så høje som tidligere.

Det betyder, at vi pr. 1. september 2003 er nødt til at hæve prisen fra 0,35 % til 0,70 % p.a. af opsparingen.

**Nyt Link produkt - ny investeringsgaranti**
Det nye produkt - Link Pension - giver dig andre muligheder og en anden investeringsgaranti en den, du har i dag. Denne garanti omfatter indbetalingerne, fratrukket prisen for tilknyttet risikodækning, men den forøges ikke med årets positive nettoafkast.

Denne nye investeringsgaranti er bedre tilpasset det lave renteniveau, og prisen for den er derfor i mange tilfælde lavere end prisen for din nuværende investeringsgaranti."

Af den i selskabets skrivelse af 10/11 2008 omtalte skrivelse af 25/8 2006 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har aftalt, at din pensionsopsparing skal udbetales den 1. december 2007.

Din pensionsordning indeholder garanti mod, at negativt afkast reducerer den aftalte udbetaling, når udbetalingen starter den 1. december 2007, eller ved din død inden. Saldoen af din kapitalpension vil derfor investeres i fonden Nordea Link Korte danske obligationer. Når investeringsændringen er gennemført, vil du modtage en bekræftelse.

Vi ændrer investeringens placering ud fra de regler, der er beskrevet i § 11 i investeringsbetingelserne af 1. august 2005. Efter denne regel har vi ret til de sidste 3 år af forsikringstiden at omlægge opsparingen til fonde, der efter vores skøn har ringe kursrisiko.

**Du skal vide, at du selv kan fortsætte med at vælge investeringsfonde**
Du har mulighed for at fortsætte med uændret investering af din pensionsopsparing, men så bortfalder garantien.

Du kan fravælge garantien ved at bede os flytte din kapitalpension til en ny pensionsordning uden investeringsgaranti. Hvis du har investeret i fonden Nordea Link Mellem risiko - investeringsbegrænset, flytter vi din investering til fonden Nordea Link Mellem risiko samtidig med, at vi fjerner garantien. Vi skriver til dig, når pensionsordningen er ændret, og du kan derefter vælge investering i andre fonde.

Hvis du fravælger garantien, sparer du de 0,70% af saldoen, som garantien koster årligt. Til gengæld bærer du selv hele risikoen for at få negativt afkast, hvis kurserne falder. Du kan ikke efterfølgende få tilknyttet garantien igen, hvis du fortryder dit valg.

Vælger du denne løsning, skal du være opmærksom på, at de omkostninger du betaler for den løbende administration stiger, fordi vi skal administrere to pensionsordninger i stedet for en.

Du er velkommen til at ringe og høre, hvad det vil betyde for dig.

**Frist for ændring af din investeringsaftale**
Vil du have din kapitalpension flyttet en ny pensionsordning uden investeringsgaranti, så skal du sende vedlagte svarbrev til os inden den 11. september 2006."

Ved skrivelse til selskabet af 23/1 2009 har klagerens advokat bemærket:

"Med henvisning til Deres skrivelse senest den 10/11 2008 skal jeg herved vende tilbage til sagen.

På trods af Deres redegørelser er det fortsat ikke muligt for mig at gennemskue, hvorledes de konstaterede 'tab' fremkommer.

Ifølge kontooversigt for 2007 var på aftale …86 en opsparing pr. 31/12 2007 på kr. 1.275.130,00. Den 4/4 2008 afregner De kr. 1.205.488,37 til Danske Bank. Efterfølgende

godtgør De differencen mellem værdien pr. 18/1 2008 og 4/4 2008 med kr. 22.207,14, hvorved nedgangen i opsparingen reduceres til kr. 47.734,49. - De bedes specificere dette tab.

På konto …25 konstateres på tilsvarende vis for perioden 31/12 2007 til 18/1 2008 en nedgang i opsparingen på kr. 59.354,50. - De bedes specificere, hvorledes dette tab fremkommer."

Selskabet svarede hertil ved skrivelse af 25/2 2009 bl.a.:

"Vedlagt sender jeg til Deres orientering en kopi af de skærmprint, der blev benyttet af Nordea Liv & Pension til at beregne Deres klients tab på ordningerne …86 og …25. Printene viser værdien af Deres klient ordninger pr. 14. december 2007, 18. januar 2008 samt ved det gennemførte salg den 4. april 2008.

Det fremgår af Investeringsbetingelserne § 1, at 'Opsparingen og indbetalinger til opsparingen forøges/formindske med et positive/negative afkast, der svarer til udviklingen i markedskursen for de valgte fonde...'. Deres klients tab skyldes udviklingen i markedskurserne.

Jeg vedlægger også kopi af skærmprint, der viser kurserne (Unit Value) på Deres klients investeringer. Det fremgår heraf, at kurserne faldt på både ordning …86 og …25 i perioden fra 14. december 2007 til 18. januar 2008.

Derudover har Deres klient i samme periode haft en mindre nedgang i antallet af enheder (Units). På ordning 152-9254386 blev der den 28. december 2007 trukket 7,14411 enheder til omkostninger samt den 3. januar 2008 2,21701 enheder til endelig PAL afregning (afregning efter Pensionsafkastloven).

På ordning …25 blev der på ratepensionen foretaget et omkostningstræk den 28. december 2007 på 8,68234 enheder samt den 3. januar 2008 på 2,62069 enheder til endelig PAL afregning. På denne ordning blev der desuden på kapitalpensionen trukket 0,74179 enheder til omkostninger og den 3. januar 2008 0,22392 enheder til endelig PAL afregning.

Udviklingen i markedskurserne i kombination med nedgangen i enheder som følge af omkostningstræk og afregning efter Pensionsafkastloven er baggrunden for Deres klients tab på ordningerne."

I klageskrivelsen til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

"Ultimo 2007 bad [klager] sit pengeinstitut, Danske Bank A/S, om at overtage hans engagementer med Nordea for så vidt angår tre ratepensioner.

Ifølge vedlagte kopi af kontooversigt for 2007 (bilag …) udgjorde opsparingen pr. 31. december 2007 på de tre pensioner kr. 1.275.130,00, 1.744.298,00 og kr. 64.233,00.

I henhold til vedlagte kopi af skrivelse af 8. april 2008 (bilag …) meddelte Danske Bank A/S, at Nordea nu havde ekspederet overførselsanmodningen, og overført kr. 1.205.488,00, kr. 1.657.238,00 og kr. 60.613,00.

[Klager] kontaktede herefter Nordea ved flere lejligheder for at få forklaret og specificeret differencen mellem saldi pr. 31. december 2007 og 4. april 2008. Endvidere anmodede [klager]

om en forklaring på den forsikringspræmie på i alt 21.570,- kr. der var fratrukket opsparingen pr. 31. december 2007.

Da [klagers] henvendelser var forgæves bad han undertegnede rette henvendelse til Nordea, jfr. vedlagte kopi af skrivelse af 13. maj 2008 (bilag …).

Først herefter reagerede Nordea og medgav, at overførslen skulle være sket pr. 18. januar 2008. Nordea godtgjorde derfor iht. skrivelse den 30. maj 2008 (bilag …) differencen mellem saldoen excl. omkostninger denne dato og den overførte værdi pr. 4. april 2008 med tillæg af morarenter.

[Klager] ønskede imidlertid yderligere oplysninger. Nordea fremsendte derfor i henhold til vedlagte kopi af skrivelse af 18. juni 2008 (bilag …) en kontooversigt, der udover et negativt afkast afslørede omkostninger i januar kvartal 2008 på kr. 21.331,00, kr. 27.851,00 og kr. 1.786,00, jfr. vedlagte kopi af min skrivelse herom til Nordea af 23. juni 2008 (bilag …).

Nordea specificerede herefter omkostningerne i henhold til vedlagte kopi af skrivelse den 9. juli 2008 (bilag …).

I henhold til vedlagte kopi af skrivelse af 15. juli 2008 (bilag …) anmodede jeg Nordea om at redegøre for aftalegrundlaget for omkostningerne. Nordea svarede i henhold til vedlagte kopi af skrivelse af 24. juli 2008 (bilag …).

[Klager] fandt fortsat Nordeas besvarelser og oplysninger ufyldestgørende, hvorfor jeg på ny tilskrev Nordea i henhold til vedlagte kopi af skrivelse af 10. oktober 2008 (bilag …), som blev besvaret af Nordea i henhold til vedlagte kopi af skrivelse af 10. november 2008 med bilag (bilag …).

I henhold til vedlagte kopi af skrivelse af 23. januar 2009 (bilag …) anmodede jeg på [klagers] vegne om yderligere specifikation. Henvendelse blev besvaret af Nordea i henhold til skrivelse af 25. februar 2009 (bilag …).

Fortsat uden fyldestgørende afklaring skrev jeg på ny til Nordea i henhold til vedlagte kopi af skrivelse af 13. marts 2009 (bilag …), som Nordea først besvarede ved skrivelse af 9. juni 2009 som vedlagte kopi (bilag …).

På det foreliggende grundlag gøres det gældende,

- at Nordea er pligtig at specificere det opgjorte tab fordelt på de værdipapirer, der indgår i puljerne,
- at Nordea, i mangel af dokumentation for aftalegrundlag, herunder for forsikringspræmien, må tilpligtes at frafalde omkostninger, subsidiært at frafalde den del af omkostningerne, der måtte vedrøre perioden efter den 18. henholdsvis den 23. januar 2008, hvor pensionsordningerne skulle have været overført eller mere subsidiært må frafalde en ikke uvæsentlig del af omkostningerne som urimelige."

Selskabet har hertil ved skrivelse til nævnet af 28/9 2009 bl.a. bemærket:

"[Klagers] linkpensionsordning …88 i Nordea Liv & Pension er oprettet som en firmaordning, mens linkpensionsordningerne …25 og …86 er oprettet som private ordninger.

**Hændelsesforløb**

Forsikrede anmodede i slutningen af 2007 Danske Bank A/S om at overføre ovennævnte linkpensionsordninger fra Nordea Liv & Pension. Nordea Liv & Pension modtog overførselsanmodningerne den 14. december 2007 for så vidt angik ordningerne …86 og …25, mens vi modtog overførselsanmodningen den 17. december 2007 vedrørende forsikringsnummer …88.

Den 1. april 2008 blev vi kontaktet telefonisk af forsikrede, der var utilfreds med vores omkostninger i 2007. Forsikrede blev i den forbindelse oplyst om omkostningerne herunder prisen for investeringsgarantien. Derudover ønskede forsikrede en opgørelse over de tre ordninger med oplysninger om omkostninger og afkast. Han oplyste desuden, at han ønskede at klage over den lange sagsbehandlingstid forbundet med overførslerne.

Beløbene kr. 1.205.488,37, kr. 1.657.238,47 og kr. 60.613,02 blev den 4. april 2008 overført til Danske Bank.

Vi modtog den 13. maj 2008 en henvendelse fra forsikredes advokat (bilag …), der ønskede en forklaring på differencen mellem pensionsordningernes værdi pr. 31. december 2007 og værdien på overførselstidspunktet.

Da vi ifølge vores investeringsbetingelser § 7 (bilag …) har 20 bankdage til at gennemføre overførslerne, skulle pensionsordningerne være overført senest den 18. og 23. januar 2008. Vi skrev derfor den 30. maj 2008 til forsikrede (bilag …), at vi betalte kompensation for værditab på investeringerne i perioden 18. og 23. januar 2008 indtil 4. april 2008 samt betalte morarenter af godtgørelsen.

Vi modtog den 4. juni 2008 endnu en henvendelse fra forsikredes advokat (bilag …), der ønskede en specificeret redegørelse. Som følge heraf sendte vi den 18. juni 2008 en kontooversigt (bilag …). Kontooversigten var over perioden 1. januar 2007 til 1. april 2008 og angav derfor omkostninger mv. for hele denne periode og ikke som fejlagtigt angivet af advokaten alene for januar kvartal 2008.

Den 23. juni 2008 modtog vi endnu en henvendelse fra forsikredes advokat (bilag …), der ønskede specificeret omkostningerne i kontooversigten. Henvendelsen besvarende vi den 9. juli 2008 (bilag …), hvor vi bl.a. henledte advokatens opmærksomhed på, at omkostningerne var for perioden 1. januar 2007 til 1. april 2008.

Advokaten stillede ved brev af 15. juli 2008 (bilag …) spørgsmålstegn ved aftalegrundlaget for og beregningerne af omkostningerne samt investeringsgarantien. Vi beskrev derfor den 24. juli 2008 procentsatserne for investeringsgarantien og omkostningerne (bilag …).

Advokaten ønskede imidlertid fortsat en redegørelse for aftalegrundlaget, jf. advokatens brev af 10. oktober 2008 (bilag …), og derudover en redegørelse for ekspeditionstiden på 20 dage i forsikringsbetingelserne § 7. Vi sendte den 10. november 2008 (bilag …) en udførlig redegørelse for investeringsbetingelsernes § 7 og aftalegrundlaget for omkostningerne og investeringsgarantien.

Den 23. januar 2009 kontaktede advokaten os igen (bilag …), idet han ønskede specificeret tabet i perioden 31. december 2007 til 18. januar 2008 for ordningerne …86 og …25.

Vi besvarede den 25. februar 2009 (bilag …) advokatens henvendelse, herunder beskrev vi kursfaldene på ordninger samt redegjorde for de omkostningstræk og afregning efter Pensionsafkastbeskatningsloven, der havde været på ordningerne. Vi konkluderede, at baggrun-

den for forsikredes tab var udviklingen i markedskurserne i kombination med nedgangen i enheder som følge af omkostningstræk og afregning efter Pensionsafkastbeskatningsloven.

Advokaten kontaktede os igen den 13. marts 2009 (bilag …), idet han denne gang ønskede en specificeret opgørelse over differencen mellem værdien pr. 31. december 2007 og værdien på overførselstidspunktet på alle tre ordninger. Den 9. juni 2009 sendte vi en opgørelse over fordelingen af tab og omkostninger på ordningerne (bilag ..).

Vi blev igen kontaktet af advokaten den 11. juni 2009 (bilag …), der endnu engang bad os dokumentere og specificere differencen på ordning. Vi forsøgte gentagne gange i sommeren 2009 at kontakte advokaten telefonisk med henblik på at få afklaret, hvilke oplysninger han fandt nødvendige. På baggrund af en telefonsamtale den 20. august 2009 med forsikredes advokat sendte vi samme dag en e-mail samt diverse bilag (bilag …) til dokumentation for bevægelserne på pensionsordning …86 og …25. Vi gjorde desuden advokaten opmærksom på, at vi ville sende en tilsvarende udskrift vedrørende ordning …88, såfremt han eller forsikrede ønskede det.

**Vores begrundelse**
[Klagers] advokat har ikke tidligere gjort gældende, at han ønskede specificeret det opgjorte tab fordelt på de værdipapirer, der indgår i puljerne. Vi har derimod gentagne gange redegjort for tabene samt forsøgt at få advokaten til at præcisere, hvilke oplysninger advokaten efterlyste, når han ønskede forsikredes tab 'specificeret'.

Som bilag … vedlægger vi en opgørelse over forsikredes tab fordelt på de enkelte underliggende fonde. Denne opgørelse viser ligeledes, at den primære årsag til forsikredes tab var udviklingen i markedskurserne.

For så vidt angår forsikredes omkostninger er det ikke korrekt, at omkostningerne i første kvartal 2008 udgjorde henholdsvis kr. 21.331,00, kr. 27.851 og kr. 1.786. Derimod udgjorde de samlede omkostninger og investeringsgaranti i dette kvartal kr. 7.048 (jf. bilag …).

Vi kan ikke anerkende advokatens påstand om generelt at frafalde omkostninger, idet vi for så vidt angår aftalegrundlaget skal henvise til vores redegørelse i bilag …

De opkrævede omkostning i perioden 1. januar 2008 til 31. marts 2008 er vi indstillet på at tilbagebetale til forsikrede. Vi har derfor den 25. september 2009 overført følgende beløb til forsikredes ordning i Danske Bank: For så vidt angår pensionsordning …86 har vi overført kr. 2.945 tillagt renter kr. 541,34 fra den 18. januar 2008, for pensionsordning …25 har vi overført kr. 3.852 tillagt renter kr. 708,07 fra den 18. januar 2008 samt for pensionsordning …88 har vi overført kr. 251 tillagt renter kr. 45,74 fra den 23. januar 2008."

Efter sekretariatet ved skrivelse af 9/4 2009 anmodede advokaten om at præcisere, hvad nævnet, i fald sagen ikke kunne anses som forligt, skulle tage stilling til, svarede advokaten ved skrivelse af 27/4 2010:

"Som svar på Deres skrivelse af 9. ds. skal jeg medgive, at Nordea Liv & Pension på baggrund af mine henvendelser har kompenseret kurstabet og omkostningerne for perioden 18. henholdsvis 23. januar 2008 til 4. april 2008, og nu seneste omkostningerne for januar kvartal 2008, men klageren fastholder, at han for perioden 31. december 2007 til den 18. henholdsvis 23. januar 2008 har krav på at få specificeret det opgjorte tab fordelt på de værdipapirer,

der indgår i puljerne, ligesom det fastholdes, at omkostningerne til forsikring og administration kr. 21.570,00 henholdsvis kr. 22.351,00 savner aftalemæssig hjemmel, subsidiært må nedsættes som urimelige.

Endelig bemærkes det, at kompensationerne alene er opnået på grundlag af mine henvendelser. - Nordea Liv & Pension må derfor tillige pålægges at betale klagerens advokatomkostninger, der efter medgået tid p.t. andrager kr. 21.250,00 incl. moms."

Ved skrivelse af 27/5 2010 har selskabet hertil bemærket:

"Forsikredes advokats brev giver os ikke anledning til at kommentere sagen yderligere, og efter vores opfattelse har vi allerede redegjort for de ønskede forhold, og fastholder i øvrigt vores synspunkter."

Ved skrivelse af 7/6 2010 til selskabet anmodede nævnets sekretariat selskabet om at besvare en række spørgsmål. Ved skrivelse af 7/7 2010 svarede selskabet.

Omkostninger m.v.

De omtvistede omkostninger består af følgende poster:

- Garantipræmie, 070 % af opsparingen pr. ordning. (Efter 1/9 2003)
- Månedlige pct. omkostninger, der udgør 0,75 % op til 1 mio. kr. og 0,50 % for den del af opsparingen der er i mellem 1 og 2 mio. pr. ordning
- Fast månedlig omkostning på 52,00 kr. (2007-niveau) pr. ordning.

På sekretariatets forespørgsel om selskabet grundlag for at opkræve omkostningerne mv. har selskabet i sin skrivelse af 7/7 2010 bl.a. anført:

"Hjemmel og fastsættelse af omkostninger
Som det fremgår af klagers pensionsoversigter, gælder udover investeringsbetingelserne et anmeldt bonusregulativ (bilag …). Efter regulativets § 14 fastsættes satserne af direktionen og anmeldes til Finanstilsynet. Direktionen fastsætter størrelsen af omkostningerne på baggrund af de reelle omkostninger. Dette følger den gængse praksis for livsforsikringer, og den efterfølgende anmeldelse til Finanstilsynet sker i overensstemmelse med de krav, der stilles i Finanstilsynets anmeldelsesbekendtgørelse.

Størrelsen af omkostningerne er oplyst til klager i forbindelse med ordningernes oprettelse og ved større ændringer.

Omkostningernes anvendelse
Omkostningerne dækker selskabets udgifter til administration ved såvel oprettelse, løbende administration som udbetaling i henhold til forsikringsaftalen. Som nævnt ovenfor fastsættes de generelles satser med baggrund i de faktiske udgifter. Et eventuelt overskud vil tilgå egenkapitalen, ligesom et eventuelt underskud vil fragå egenkapitalen."

Investeringsgaranti

På sekretariatets forespørgsel om, hvad den i aftalen indeholdte investeringsgaranti dækker, har selskabet i sin skrivelse af 7/7 2010 bl.a. anført:

> "Indholdet af investeringsgarantien er fra 2005 beskrevet i pensionsoversigten, som nævnt i investeringsbetingelsernes § 8 (bilag …). Frem til 2005 fremgik den i stedet af punkt 9 i investeringsbetingelserne A (bilag …). Heraf fremgår det blandt andet:
>
> 'Såfremt det beregnede nettoafkast bliver negativt, fratrækkes dette ikke kontoen. I stedet modregnes beløbet i det/de følgende års positive afkast eller i pensionsordningens værdi ved pensionsordningens ophør.
>
> Modregning finder dog ikke sted i aftalte udbetalinger ved død eller pensionering i henhold til forsikringsaftalen.
>
> Investeringsgarantien dækker således alene tab ved aftalte udbetalinger og ikke ved tilbagekøb eller overførsel, som var tilfældet i nærværende sag'."

Advokatsalær

I sin skrivelse af 7/7 2010 har selskabet bl.a. anført:

> "Efter omstændighederne er vi indstillet på at betale rimelige dokumenterede advokatomkostninger, men dog ikke den del af klagers advokatomkostninger, der kan henføres til den lange brevveksling."

Om selskabets omkostninger fremgår bl.a. følgende af selskabets investeringsbetingelser:

> "**§ 6. Afkast og omkostninger**
> Opsparingen forøges/formindskes med fondenes afkast og reduceres med omkostninger og herunder handelstillæg/handelsfradrag, skatter, afgifter samt betaling for eventuel forsikringsdækning og eventuel dækning af investeringsrisiko. Størrelsen af reduktionen afhænger af de til enhver tid gældende satser og den til enhver tid gældende lovgivning, der således også gælder for bestående forsikringer."

Af det til Finanstilsynet anmeldte bonusregulativ fremgår endvidere bl.a.:

> "**§ 3: Overrente.**
> For forsikringer eller delforsikringer, der er tegnet på grundlaget TG87 2,00%/3,00% p.a., TI87 2,00%/3,00% p.a. og TIU 2,00%/3,00% p.a. (opsparing med fast rente) tilskrives der ultimo hvert år en overrente svarende til forsikringens andel i selskabets opnåede overskud på renteafkast ved forvaltning af den opsparede kapital.
>
> **§ 4: Risikobonus.**
> Til den enkelte forsikring tildeles der ultimo hvert år et bonusbeløb svarende til det overskud forsikringen ved en kollektiv bedømmelse har frembragt i forhold til den forudsatte dødelighed og den forudsatte invaliditet.
>
> **§ 5: Risikobonus for etårig risikopræmie.**

Forsikringsdele tegnet på TI87 2,00%/3,00% p.a. og TIU 2,00%/3,00% p.a. med etårig risikopræmie får risikobonus tildelt på forhånd ved en nedsættelse af risikopræmien på betalingstidspunktet.

**§ 6: Omkostningsbonus.**

Udover omkostnings- og sikkerhedstillæg fradrages et årligt kontogebyr og fondsgebyr samt en investeringsrisikopræmie i afkastet i henhold til investeringsbetingelserne eller i eventuel bonus.

Der ydes bonus svarende til administrationsgevinst på omkostnings- og sikkerhedstillægget.

…

**§ 13: Afkast/bonus til aktuelle pensioner efter død eller opnået alder.**

Ved forsikringens overgang til aktuel løbende udbetaling skal den pensionsberettigede senest ved 1. udbetaling vælge imellem enten:

a. at få det fremtidige afkast/bonusbeløb anvendt til en årlig regulering af den policemæssige ydelse.

b. eller at få udbetalingen forhøjet straks med et maksimalt tillæg svarende til omregning af den policemæssige ydelse til afkast/bonus grundlag som en a conto-udbetaling af årets afkast/bonus. Udbetalingen kan årligt reguleres ud fra årets afkast/bonus.

c. eller at få udbetalingen forhøjet straks med et årligt tillæg af den policemæssige ydelse svarende til en a conto-udbetaling af årets forventede afkast/bonusbeløb. For forsikringsdele, der er opsparing i investeringsfonds regnes det årlige tillæg med et forventet maksimalt afkast på **g%.**

ad. pkt. a.

Er afkast/bonusbeløbet positivt anvendes beløbet til forhøjelse af de fremtidige policemæssige ydelser.

Er afkast/bonusbeløbet negativt og er der tilknyttet investeringsgaranti til forsikringen fastholdes de policemæssige ydelser og det negative afkast/bonusbeløb fremføres til modregning i positivt afkast i de følgende år. For øvrige forsikringer modregnes det negative afkastbeløb i forsikringsopsparingen og de policemæssige ydelser nedsættes.

ad. pkt. b.

For de forsikringer, hvor der er valgt tillægssystem jf. pkt. b opgøres afkast/bonus ultimo året som forskellen mellem det beregnede afkast/bonusbeløb (jf. § 9) og a conto udbetalingen i henhold til pkt. b.

Er dette korrigerede afkast/bonusbeløb positivt anvendes beløbet til forhøjelse af de fremtidige policemæssige ydelser. Nyt tillæg bestemmes ved fornyet omregning til afkast/bonusgrundlag. Tillægget kan maksimalt bestemmes således, at den samlede udbetaling forøges med **k%,** dog højest med forhøjelsen af de policemæssige ydelser. Bliver tillægget negativt fastsættes det til 0, og udbetalingerne følger herefter opskrivningen af de policemæssige ydelser, jf. pkt. a.

Er dette korrigerede afkast/bonusbeløb negativt bestemmes nyt tillæg som beskrevet ovenfor. For forsikringer med tilknyttet investeringsgaranti fastholdes de policemæssige ydelser. For øvrige forsikringer modregnes det negative afkastbeløb i forsikringsopsparingen og dermed nedsættes de policemæssige ydelser.

ad. pkt. c.
For de forsikringer, hvor der er valgt tillægssystem jf. pkt. c opgøres afkast/bonus ultimo året som forskellen mellem det beregnede afkast/bonusbeløb (jf. § 9) og a conto-udbetalingen i henhold til pkt. c.

Dette korrigerede afkast/bonusbeløb (positivt eller negativt) medtages ved bestemmelsen af det følgende års tillæg.

Er det korrigerede afkast/bonusbeløb med tillæg af årets forventede afkast/bonus negativt og er der tilknyttet investeringsgaranti til forsikringen fastholdes de policemæssige ydelser og det negative afkast/bonusbeløb fremføres til modregning i positivt afkast i de følgende år. For øvrige forsikringer nedsættes de policemæssige ydelser med et beløb svarende til det korrigerede afkast/bonusbeløb med tillæg af årets forventede afkast/bonus.

**§ 14: Bonussatser m.v.**
Direktionen fastsætter satser i henhold til §§ 3, 4, 5, 6 og 13.

Den af direktionen fastlagte bonusrente, de satser, der beregnes ud fra denne, samt alle øvrige bonussatser skal anmeldes til Finanstilsynet inden de træder i kraft.

De i henhold til § 2 beregnede nettoafkast for de enkelte afdelinger meddeles Finanstilsynet efter udgangen af kalenderåret.
Såfremt lovgivningen ændres eller den af selskabet opnåelige rente falder, således at den rente, selskabet kan videregive til de forsikrede, nedsættes, kan selskabet straks nedsætte de bonussatser, der afhænger af renten, i overensstemmelse hermed ved anmeldelse til Finanstilsynet.

For nye forsikringer far ændring i bonussatserne virkning fra ændringsdatoen."

Om opsparing med investeringsgaranti fremgår af selskabets investeringsbetingelser bl.a.:

"**Særlige regler for opsparing med investeringsgaranti**
**§ 8. Investeringsgaranti**
Er der knyttet investeringsgaranti til pensionsopsparingen, vil dette fremgå af pensionsoversigten, som også vil beskrive indholdet af garantien. Størrelsen af betalingen for investeringsgarantien er ikke garanteret. Den kan derfor ændres - også for bestående forsikringer.
Ændringer anmeldes til Finanstilsynet."

Selskabet har på nævnets opfordring sendt kopi af det brev til kunderne, hvori stigningen af præmierne blev varslet. Det hedder heri:

"**Ny pris for investeringsgaranti**
Som følge af det faldende renteniveau hæver vi prisen for din nuværende investeringsgaranti. I Link Pension har du mulighed for en anden investeringsgaranti, der er bedre tilpasset situationen på finansmarkederne, og prisen er derfor i mange tilfælde lavere end prisen for din nuværende garanti.

Læs mere om investeringsgarantien i Link Nyt."

Selskabet har endvidere i samme brev af 8/11 2010 svaret sådan på nævnets spørgsmål om aftalegrundlaget:

"Nævnet har anmodet om fremsendelse af aftalegrundlaget, hvoraf fremgår, at der er aftaleretlig hjemmel til at opkræve omkostninger. Som tidligere beskrevet i vores brev af 7. juli 2010 fremgår følgende af forsikredes pensionsoversigter (bilag …):

'Til forsikringen er knyttet en investeringsaftale A. Desuden gælder det til Finanstilsynet anmeldte bonusregulativ'.

Efter bonusregulativets § 14 fastsættes satserne af direktionen og anmeldes til Finanstilsynet, jf. bilag ... Forsikredes begæring af linkordningerne, pensionsoversigterne samt bonusregulativet udgør således det aftaleretlige grundlag for at opkræve omkostningerne.

Forsikrede havde tre linkordninger, hvoraf ordning 152 9254386 begyndte den 1. december 1997, ordning …88 begyndte den 1. september 2000 og ordning …25 begyndte den 1. december 2000.

Frem til 1. januar 2002 var omkostningssatserne forskellige afhængig af, om ordningen var tegnet før eller efter 1. oktober 1998.

Ordning …86 blev oprettet på beregningsgrundlaget TI87 0,75 % p.a., som har en grundlagsrente på 0,75 % p.a. og et omkostningsfradrag på 0,75 % p.a. Her blev givet en omkostningsbonus på 0,25 % p.a. af den del af opsparingen, som overstiger 1 mio. kr., jf. 'bilag 1 til anmeldelse af 16. december 1996' (bilag …). Ordning …86 havde derfor omkostninger på 0,75 % p.a. af opsparing op til 1 mio. kr. og 0,50 % p.a. af den del af opsparingen, der var mellem 1 og 2 mio. kr. i overensstemmelse med anmeldelsen.

De to øvrige ordninger, som er oprettet på beregningsgrundlaget TI87, 1,50 % p.a., havde omkostninger på 1,00 % p.a. af opsparing op til 1 mio. kr. og 0,75 % p.a. af den del af opsparingen, der var mellem 1 og 2 mio. kr., jf. 'Bilag til anmeldelse af 24. marts 2000', der illustrerer gældende satser fra 1. januar 2000 (bilag …).

Fra 1. januar 2002 blev omkostningerne det samme for de omtalte ordninger, jf. anmeldelse af 28. december 2001 (bilag …). Således fik forsikringer tegnet før 1. oktober 1998 hævet omkostnings- og sikkerhedstillægget med 0,35 procentpoint for den del af opsparingen, der lå i intervallet 0-2 mio. kr., hvorved satserne blev henholdsvis 1,10 % p.a. af opsparingen op til 1 mio. kr. og 0,85 % p.a. af den del af opsparingen, der var mellem 1 og 2 mio. kr. For forsikringer med investeringsgaranti tegnet efter 1. oktober 1998 blev det kombinerede omkostnings- og sikkerhedstillæg hævet med 0,1 procentpoint, hvorved satserne ligeledes blev hhv. 1,10 % p.a. og 0,85 % p.a.

Omkostningssatserne, som fremgår af anmeldelsen er inklusive investeringsrisikopræmien på 0,35 %. Selskabet havde ikke på dette tidspunkt en udspecificeret pris for investeringsgarantien. Men den kan findes ved at sammenligne priserne med priserne for et tilsvarende produkt uden tilknyttet investeringsgaranti.

Som følge af faldende renteniveau og turbulente og faldende aktiemarkeder var selskabets risiko i forbindelse med investeringsgarantien steget betydeligt, hvorfor omkostnings- og sikkerhedstillægget blev hævet i 2003. Ændringen af investeringsrisikopræmien fra 0,35 % til 0,70 % er anmeldt til Finanstilsynet den 25. juli 2003 (bilag …), hvorved de samlede omkost-

ninger blev 1,45 % p.a. af opsparingen op til 1 mio. kr. og 1,20 % p.a. af den del af opsparingen, der var mellem 1 og 2 mio. kr.

De nævnte månedlige omkostninger på 52,00 kr. pr. ordning, er anmeldt den 11. december 2007 (bilag …)."

Nævnet udtaler:

Selskabets specificering af det opgjorte tab fordelt på de værdipapirer, der indgår i puljerne for perioden fra den 31/12 2007 til den 18. henholdsvis den 22/1 2008.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen ikke grundlag for at betvivle, at selskabets opgørelser er foretaget korrekt. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at fremlægge yderligere dokumentation for disse forhold.

Omkostninger for tiden fra den 1/1 2007 til den 31/12 2007.

Efter det oplyste har selskabet og klageren indgået aftale om, at klagerens ordninger er tegnet med investeringsgaranti. Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har opkrævet præmie for garantien. Nævnets flertal finder dog, at selskabets varsling af stigningen i præmien fra 0,35 % til 0,70 % ikke er sket på en tilstrækkelig betryggende måde. Efter flertallets opfattelse burde det i det individuelle brev være angivet, at præmien var fordoblet, i alt fald for så vidt angår klagerens to individuelt tegnede ordninger, ligesom der burde være redegjort for klagerens rettigheder i forbindelse med præmiestigningen. Nævnets flertal finder på denne baggrund, at selskabet ikke har været berettiget til at opkræve en præmie på over 0,35 % for de to individuelle ordninger, og skal tilbagebetale klageren præmie i overensstemmelse hermed.

Et af nævnets medlemmer finder, at selskabet på tilstrækkelig måde har varslet præmiestigningen.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Hvad angår firmapensionsordningen kan nævnet på det foreliggende grundlag ikke afgøre, om selskabets ændringsprocedure har været betryggende. Nævnet kan derfor ikke afgøre dette spørgsmål. Nævnet finder, at der til en afgørelse af sagen må udkræves

nærmere bevisførelse, som ikke kan ske for nævnet, men som i givet fald må foretages for domstolene. Nævnet må derfor i medfør af § 4, stk. 1, i nævnets vedtægter afstå fra at viderebehandle denne del af sagen.

Nævnet finder efter sin gennemgang af det i sagen foreliggende materiale, at spørgsmålet om der i aftalen mellem selskabet og klageren er indeholdt en hjemmel med den fornødne klarhed til opkrævning af de omtvistede øvrige omkostninger, er af principiel karakter og derfor bør afgøres af domstolene. Nævnet afviser derfor at behandle spørgsmålet, jf. vedtægternes § 4.

Advokatsalær.

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen ikke at kunne kritisere omfanget af den af selskabet tilbudte betaling af advokatomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Selskabet, Nordea Pension skal anerkende, at det for så vidt angår klagerens to individuelt tegnede ordninger har været uberettiget til hæve præmien for investeringsgarantien fra 0,35 % til 0,70 %, og skal tilbagebetale klageren for meget indbetalte præmie i overensstemmelse hermed med tillæg af renter i henhold til renteloven.

Nævnet kan ikke afgøre, om selskabet tillige skal tilbagebetale investeringsgarantipræmien delvis for så vidt angår firmapensionsordningen, eller om selskabet skal tilbagebetale de øvrige omtvistede omkostninger til klageren.

Klagen i øvrigt kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand