883/12

Den 16. januar 2012 blev i sag nr. 80.126:

xxxxxx xxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede har seks pensionsordninger i Danica Pension. Han klager over selskabets omkostningsniveau og kræver i forbindelse hermed refusion af betalte omkostninger i opsparingsperioden.

Selskabet har afvist at refundere betalte omkostninger med henvisning til, at selskabets satser og beløbsgrænser er en den del af det tekniske grundlag, der er anmeldt til Finanstilsynet, ligesom de kollektive omkostninger er opgjort efter Forsikring & Pensions retningslinjer.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 5/3 2011, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Som kunde bør man normalt kunne forvente/forlange en positiv sammenhæng mellem pris og kvalitet, forstået således, at høj pris også indebærer høj kvalitet, men i tilfældet Danica Pension er dette langt fra tilfældet - tværtimod. I Danica's tilfælde er omkostningerne i absolut top, mens kundernes afkast samtidig ligger helt i bunden sammenlignet med sektoren i øvrigt og dette uanset valg af historisk periode. At der forsat er kunder med traditionelle kollektive firmapensioner med ydelsesgarantier tilbage i Danica skyldes, at disse kunder ikke kan flytte til et andet bedre og billigere selskab, uden at de samtidig mister værdien af ydelsesgarantien. Danica kan derfor fortsætte med at lade omkostningerne stige uden at kunderne kan gøre andet end at se på, at værdien af deres pensionsopsparing forsvinder ned i Danicas/Danske Banks kassebeholdning. Det er grov udnyttelse af kunderne med obligatoriske pensionsordninger, som i realiteten er stavnsbundne til et dårligt og dyrt selskab, som de i øvrigt heller ikke selv har valgt at blive kunde hos.

Jeg har i alt seks pensionsordninger i Danica, hvoraf den første blev oprettet i 1978. Alle mine pensioner er traditionelle kollektive firmapensioner baseret på ydelsesgarantier. P.t. er 2 stk. livrenter og en ratepension under udbetaling.

Iflg. Danica udgør de samlede direkte og indirekte omkostninger (ÅOK) 1,2% i 2009 (1,4% i 2010), mens ÅOK kun er 0,44% i PFA eller kun godt 1/3 af Danicas. Samtidig har afkastet historisk set ligget væsentligt højere i PFA end i Danica. Til sammenligning kan nævnes at omkostningsniveauet hos ATP er 0,15% p.a., arbejdsmarkedspensioner 0,5% p.a. og traditionelle private pensioner 1%.p.a. Jeg har oprettet en privat ratepension i banken, hvor alle omkostningerne kun udgør 0,2% p.a.

Forskellen mellem de gode og dårlige pensionsselskaber forstærkes yderligere, hvis man også ser på de potentielt fremtidige kunderenter. Her ligger kundebonuskassen Danica igen helt i bund med kun ca. 1% mod ca. 8% i PFA, hvilket igen afspejler de historisk relativt dårlige afkast i netop Danica.

Jeg har adskillige gange forgæves forsøgt at få Danica til at redegøre for de store forskelle i omkostninger og afkast og forlangt en refusion af de høje omkostninger, men altså uden held.

Danicas eneste svar er at ÅOK ikke påvirker mine pensionssaldi, jfr. brev fra Danica af 22.12.2010. Det er en både misvisende og vildledende besvarelse, da pengene til de indirekte omkostninger tages fra afkastet og derfor påvirker mine fremtidige afkastmuligheder og dermed også mine pensionssaldi i Danica. I sidste ende er der ikke andre end kunderne til at betale for Danicas høje omkostninger.

De store forskelle i afkast/omkostninger har meget stor effekt på størrelsen af pensionsopsparingen. Alene baseret på de nævnte omkostningsforskelle (0,76% p.a.) vil det i mit tilfælde svare til knap DKK 1 mio. i mistet pensionsopsparing, set over hele opsparingsperioden.

Som nævnt ovenfor er grunden til, at jeg ikke har flyttet mine pensionsordninger til et andet og billigere selskab, at jeg i så fald mister ydelsesgarantien på op til 4½% uden nogen form for kompensation. Samtidig må jeg i dag acceptere en ydelsesgaranti ned til 0% i det nye selskab.

Som et eksempel på en af de høje omkostningsposter i Danica kan nævnes et særligt månedligt gebyr på DKK 59,- i forbindelse med pensionsudbetalinger. For mine fem forskellige ratepensioner og livrenter svarer det i alt DKK 3.540 årligt. Det er ikke muligt at opnå en besparelse ved at sammenlægge pensionerne, fordi alle mine pensionsaftaler er kollektive ordninger. Det svarer til at opkræve DKK 295,- hver måneden for blot at sende et brev (elektronisk) eller i alt over de kommende 25 år ca. DKK 90.000.

Der bør indføres et loft på disse udbetalingsgebyrer uanset antallet af pensionsordninger, så folk med flere ordninger ikke rammes urimeligt hårdt.

Jeg har drøftet sagen med flere uafhængige pensionseksperter, som har vurderet mit besparelsespotentiale i Danica til ca. 50% p.a., hvilket svarer til min. DKK 25.000 årligt eller en betydelig formue regnet over et livsforløb, jfr. vedlagte mail af 03.12.2010.

Jeg gør opmærksom på at grunden til, at jeg først nu retter henvendelse til Ankenævnet for Forsikring er, at offentliggørelsen af pensionsselskabernes ÅOP først blev indført i 2010.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg mener at have krav på en refusion pga. for høje omkostninger svarende til 50% eller min. DKK 25.000 p.a. Set over opsparingsperioden på 30 år svarende til i alt DKK 762.588,-."

Selskabet har i brev af 30/3 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**Sagsforløb**
[Klageren] har en række pensionsordninger i Danica Pension. I forbindelse med disse pensionsordninger betales administrationsomkostninger samt kollektive omkostninger, samlet betegnet som Årlige Omkostninger i Kroner (ÅOK). [Klageren] har i mail af 29. oktober 2010 udbedt sig dokumentation for samtlige omkostninger ifm. sine pensionsordninger i Danica Pension. Danica Pension har i brev af 12. november 2010 gjort rede for på hvilke af [klagerens] pensionsordninger, der betales administrationsomkostninger, jf. bilag ..

I mail af 12. november 2011 efterlyser [klageren] bl.a. en forklaring på de indirekte omkostninger. Danica Pension svarer på denne mail ved brev af 19. november 2010, hvori der gives en forklaring på, hvad ÅOK (Årlige Omkostninger i Kroner) omfatter, jf. bilag ..

[Klageren] henvender sig igen til Danica Pension d. 25. november 2010 for at få nærmere forklaring på ÅOK. Danica Pension svarer ved brev af 22. december 2010, jf. bilag ..

Vurdering
De administrationsomkostninger, der betales for en given pensionsordning, kan ses i Din Netpension på 'kontooversigt' under fanebladet 'detaljer'. Henvisning til dette fremgår i øvrigt af pensionsordningens dækningsoversigt under afsnittet 'Dit bidrag til dækning af vores omkostninger m.m.' Øvrige satser og beløbsgrænser fremgår af Danica Pensions hjemmeside. De af Danica Pension anvendte satser og beløbsgrænser er anmeldt til Finanstilsynet som en del af det tekniske grundlag.

Den øvrige del af ÅOK (Årlige Omkostninger i Kroner), også kaldet de kollektive omkostninger, er fordelt på [klageren] og de øvrige kunder på baggrund af opsparingens størrelse ved årets afslutning. Ved opgørelsen af kollektive omkostninger følger Danica Pension de retningslinjer, som brancheforeningen Forsikring og Pension har udarbejdet.

Da satser og beløbsgrænser fremgår af dækningsoversigt, Din Netpension og Danica Pensions hjemmeside, da disse omkostninger beregnes i henhold til Danica Pensions anmeldelse til Finanstilsynet, og da de kollektive omkostninger opgøres efter Forsikring og Pensions retningslinjer, afviser Danica Pension kravet om refusion af for høje omkostninger."

Hertil har klageren i brev af 10/4 2011 til nævnet bemærket:

"Idet jeg henviser til skrivelse fra Danica Pension af 30.03.2011, skal jeg hermed gøre opmærksom på, at jeg ikke mener, at Danica har besvaret mine spørgsmål.
Danicas brev er en proces- og arbejdsbeskrivelse, som søger at godtgøre, at der ikke er foregået ulovligheder i Danica, hvilket selvfølgelig er betryggende, men aldeles irrelevant i relation til den aktuelle sag. Jeg har jo netop ikke beskyldt Danica for ikke at have overholdt loven, men derimod påpeget en række forhold, som jeg finder helt urimelige og derfor ønsker en nærmere forklaring/dokumentation af sammen med betaling af en forholdsmæssig kompensation.
De forhold, jeg ønsker dokumenteret og forklaret er derfor fortsat følgende:

A) Hvorfor er afkastet dårligere og omkostningerne markant højere i Danica Pension i forhold til andre pensionsselskaber uanset hvilken periode der er tale om? I forhold til fx PFA er afkastet dårligere og omkostningerne 3 gange højere.
B) Hvorfor stiger de indirekte omkostninger fra 1,16% til 1,31% fra 2009 til 2010, som følge af højere performance fee til fondsforvaltere i 2010, efter at Danica har leveret det absolut dårligste afkast til kunder med gennemsnitsrenteprodukter i forhold til alle andre pensionsselskaber i 2010? Hvorfor skal kunderne betale ekstra for at nøjes med et afkast langt under markedsafkastet på både aktie- og obligationsmarkedet? Kunderne straffes således to gange via dels et dårligt afkast og dels via højere omkostninger. Det burde selvfølgelig være lige omvendt, således at omkostningerne faldt og ikke steg, når man ikke engang kan matche markedet. Det mener jeg kræver en god forklaring. Forvaltningsaftaler indgået mellem Danica og formueforvalterne burde i øvrigt offentliggøres, da det er kundernes pensionsopsparing, der står på spil.
C) Danica's påstand om, at de indirekte omkostninger ikke påvirker kundernes saldi er direkte forkert, da det selvfølgelig er ligegyldigt om omkostningerne fratrækkes direkte på kontoen eller indirekte trækkes fra afkastet før det sættes ind på kontoen. Resultatet bliver i begge tilfælde en mindre pensionsopsparing. Danicas vildledende påstande bør derfor straks trækkes tilbage og korrigeres. I mit tilfælde er der alene tale om omkostninger på ca. DKK 50.0000 årligt.

Jeg mener at have krav på en seriøs besvarelse af mine spørgsmål sammen med betaling af kompensation på DKK 762.588,- pga. for høje omkostninger."

Herefter har selskabet i brev af 20/4 2011 til nævnet anført:

"Danica Pension noterer sig [klagerens] synspunkter.
Vi har allerede overfor [klageren] redegjort for, hvordan Danica Pensions omkostninger er opgjort og for, at det sker i overensstemmelse med det teknisk økonomiske grundlag, selskabet har anmeldt til Finanstilsynet. Finanstilsynet fører bl.a. tilsyn med, at de anmeldte forhold er rimelige og betryggende og at selskabet styres effektivt og forsvarligt. Finanstilsynet har ikke haft bemærkninger til de forhold, [klageren] besværer sig over.

Danica Pension har ligeledes tidligere redegjort overfor [klageren] , at livsforsikringsselskaber ikke opgør de samlede omkostninger ens, og at [klageren] af den årsag ikke uden videre kan sammenligne omkostninger på tværs af selskaberne. Danica Pension kan ikke tilbyde [klageren] at bistå med en sammenlignende analyse af afkast og omkostninger med andre selskaber.

Endelig kan det anføres, at de indirekte omkostninger ikke påvirker [klagerens] pensionssaldi. De kollektive omkostninger påvirker derimod Danica Pensions fremtidige kontorente. I den forbindelse bemærkes det, at Danica Pension lever op til de aftalte ydelsesgarantier på [klagerens] pensionsordninger."

Efterfølgende er klageren og selskabet kommet med yderligere kommentarer i breve til nævnet. Brevvekslingen er i sin helhed forelagt nævnet sammen med de fremlagte bilag.

Nævnet udtaler:
Nævnet finder som ubestridt at kunne lægge til grund, at parterne er enige om, at selskabet har ageret i overensstemmelse med det tekniske grundlag, der er anmeldt til Finanstilsynet.

At et selskab muligt har klaret sig dårligere og haft højere omkostninger end andre selskaber, giver ikke en klager noget retskrav på at få godtgjort et tab, som menes opstået som følge af, at pensionsordningen er placeret i dette selskab frem for et andet selskab. Nævnet kan heller ikke pålægge selskabet at fremkomme med yderligere forklaringer til klageren.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at imødekomme klagerens krav om tilbagebetaling af i alt 762.588 kr.

I klageskemaet har klageren henvist til, at selskabet opkræver et månedligt udbetalingsgebyr. Spørgsmålet ses umiddelbart at være identisk med en række sager, som tidligere har været forelagt nævnet, og hvor nævnet ved flertalsafgørelser har givet klagere medhold i, at der ikke i forsikringsaftalerne var hjemmel til at opkræve et sådant gebyr. Disse principielle afgørelser er blevet anfægtet af de involverede selskaber, herunder det indklagede. Højesteret har i dom af 11/11 2011 udtalt, at selskabet er berettiget til at beregne sig et sådant gebyr.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand