884/12

Den 18. januar 2012 blev i sag nr. 80.539:

xxxxx xx xxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstagerne har pensionsordninger i PFA Pension. De klager over, at de af selskabet fejlagtigt har fået oplyst, at deres pensionsordninger indeholder en såkaldt "vandstandsgaranti", dvs. en garanti mod negativt afkast, og at selskabet har afvist at erstatte det tab, som de mener at være påført, fordi de stolede på oplysningen.

Selskabet har afvist at yde erstatning under henvisning til, at klagerne ikke har løftet bevisbyrden for, at der er ydet forkert og ansvarspådragende rådgivning.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klagerne den 11/5 2011, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Fejlagtig rådgivning af stor økonomisk betydning givet af PFA medarbejder og Hendes chef vedr. at den såkaldte **'Vandstandsgaranti' var gældende for Vores 4 pensions-policer** hvilket blev oplyst Os ved et telefonmøde med PFA og efterfølgende blev oplysningen om Vandstandsgarantien berigtiget ved en ny opringning fra PFA, hvor [en medarbejder] fra PFA oplyste, at hendes oplysninger om gældende Vandstandsgaranti for Vore 4 policer under PFA - Invest-Link afd. var blevet berigtiget af Hendes chef hvilket Jeg havde krævet for, at have fuldstændig sikkerhed på oplysningens ægthed . Min Hustru … og Jeg selv var nu fuldstændigt sikre på, at Vore 4 policer i PFA-Invest-Link var omfattet af Vandstandsgarantien, idet Vi havde fået denne vigtige oplysning med vital betydning for tilvæksten i vore 4 pensionsdepoter oplyst i 2 forskellige telefon-møder med de kyndige pensionsmedarbejdere som jo er specialister på Deres felt om PFA Invest-Link afd.!!

Ved en henvendelse i en anden anledning til PFA Pension 3/4 år senere får Jeg så pludselig den **direkte modsatte besked**, idet det nu oplyses af en anden medarbejder i PFA, at Vore policer **ikke** er dækket af vandstandsgarantien !!!
…

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Denne fejlagtige rådgivning fra PFA Pension har efterfølgende påført Vore 4 pensionsdepoter et tab på i størrelsesordenen 0.75 -1 mill. Kr. pr pensionsdepot af i alt fire depoter i PFA Invest-Link !!
Det til Os påførte tab og de påløbne sagsomkostninger bør udredes af skadevolderen PFA Pension som jo er omfattet af Loven om 'Rådgivningsansvar for finansiel Virksomhed'.
Sagen fremstår således ganske enkel og klar jfr. ovenstående hændelsesforløb, som er helt objektivt og kan bevidnes !!"

I en vedlagt supplerende redegørelse hedder det:

"Vi ønsker at påklage, at PFA Invest har afvist at anerkende, at vores forsikringer er omfattet af PFA's vandstandsgarantiordning som tidligere oplyst og meddelt Os .

Vi nedlægger for Ankenævnet for Forsikring påstand om, at PFA skal anerkende, at vores policer tegnet i PFA Invest er omfattet af PFA's vandstandsgarantiordning.

Undertegnede … [klagerne] retter herved henvendelse til Ankenævnet for Vores tvist med PFA Pension tager udgangspunkt i, at min hustru … ønskede at gå på efterløn, da hun fyldte 60 år den 12. juli 2008. Jeg rettede derfor henvendelse til PFA og anmodede om at få fremsendt en depotoversigt og i øvrigt få oplysning om det kurstab, der havde været på min og min hustrus depotbeholdning. Årsagen hertil er, at et eventuelt kurstab vil have betydning, når efterlønnen/modregning heri skal beregnes.

Under denne samtale, som i PFA Pension internt betegnes …, fik jeg oplyst, at min og min hustrus pensionsordning var omfattet af en vandstandsgarantiordning. Jeg fik oplyst, at dette i praksis betød, at et negativt afkast ikke ville belaste saldoen og dermed ikke ville blive modregnet i depotsaldoen. Til gengæld ville depotsaldoen ikke blive forøget, før der igen var tilskrevet et afkast svarende til den fastlåste depotsaldo. Det jeg her fik oplyst var begrebet vandstandsgaranti.

Ved min henvendelse til PFA fik jeg yderligere oplyst, at mine pensionsordninger var omfattet af PFA Invest, der som hovedprodukt er netop en vandstandsgarantiordning. Sagsbehandleren … undersøgte dette hos sin foresatte og ringede 2 dage senere tilbage og bekræftede over for mig, at min og min hustrus pensionsordning var omfattet af en vandstandsgaranti.

Baggrunden for min henvendelse til PFA var, at vi ønskede at omlægge vores forsikringer (depot), hvis vores forsikringer ikke var omfattet af en vandstandsgarantiordning. Vi ønskede i den situation at overgå til obligationer som en del i en mere forsigtig investeringsstrategi.

Det ovennævnte var baggrunden for min drøftelse med PFA og henvendelsen vedrørende samme.

PFA har næsten 1 år senere efterfølgende oplyst, at vores forsikringer alligevel ikke er omfattet af en vandstandsgarantiordning, idet denne ordning alligevel ikke omfatter min og min hustrus forsikringer. Dette er, som det fremgår af det ovennævnte, i strid med de oplysninger og den rådgivning jeg har fået ved min henvendelse til PFA 3/4 år tidligere.

I efterforløbet har PFA afvist at have haft telefonsamtaler med mig om vandstandsgarantien. PFA har henvist til, at de samtaler med PFA, som jeg påberåber mig, **ikke** er registreret i PFA Pensions database om pensionskundeaktiviteter. PFA Pension har i den forbindelse fremhævet over for mig, at samtlige henvendelser til PFA meget omhyggeligt bliver registreret i dette register.

Efter jeg har modtaget denne tilkendegivelse fra PFA Pension, har jeg haft kontakt med mit teleselskab og har fået fremsendt en opkaldsliste vedrørende egne opkald i perioden 1. juni 2008 til 31. oktober 2008. Af denne opkaldsliste fremgår, haft 7 opkald til PFA, som **ikke** er registreret på den fremsendte udskrift af personkundeaktiviteter. Dette er i strid med PFA's oplysning om, at alle samtaler og oplysninger med kunder indtastes i kundeportalen.

Min klage er begrundet i, at PFA Pension anerkender, at jeg har rettet henvendelse til selskabet vedrørende min og min hustrus pensionsordninger, men at vi er uenige om hvilken rådgivning, PFA Pension har ydet mig. Det er mit standpunkt, at PFA Pension, under de samtaler som jeg dokumenterbart har haft med selskabet, har rådgivet mig om, at min og min hustrus forsikringer er omfattet af den nævnte vandstandsgarantiordning. De omtalte samtaler har forløbet som telefonmøder med deltagelse af både Min Hustru … og Jeg. Alle oplysninger kan således klart bevidnes.

Det er mit standpunkt, at PFA Pension har rådgivet mig som påstået. Det er også mit standpunkt, at PFA **ikke** har rådgivet mig i fornødent omfang men direkte fejlagtigt, og at den rådgivning, som i øvrigt er foretaget, er i **direkte modstrid** med bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder, herunder den til bekendtgørelsen udstedte vejledning omhandlende **'Rådgivningsansvar for Finansiel Virksomhed'** ,som PFA er omfattet af !

Det må have stået PFA Pension klart, da jeg rettede henvendelse til dem, at jeg ønskede en individuel rådgivning af min og min hustrus forsikringer. Det har været klart for medarbejderen i PFA, at dette skete i umiddelbart tilknytning til min hustrus overgang til efterløn, og at det var væsentligt for mig og min hustru at have vores pensionsordninger tilknyttet en forsigtig investeringsstrategi, som vandstandsgarantiordningen er udtryk for.

Der er som omtalt ingen tvivl om, at jeg har søgt rådgivning hos PFA, hvilket PFA formentlig heller ikke er uenig i.

Det fremgår af den ufuldstændige udskrift af mine pensionskundeaktiviteter, at jeg har rettet henvendelse til PFA Pension vedrørende en vandstandsgaranti.
…
Tab og sagsomkostninger påkræves lovformeligt dækket af skadevolderen jfr. loven om 'Rådgivningsansvar for Finansiel Virksomhed'."

Heroverfor har selskabet i brev af 24/6 2011 til nævnet bl.a. anført:

"**Hvori består uenigheden?**
[Klagerne] gør i deres klage til Ankenævnet for Forsikring gældende, at de har modtaget fejlagtig rådgivning fra PFA Pension, idet en medarbejder og hendes chef i en telefonsamtale har sagt, at den såkaldte 'vandstandsgaranti' var gældende for deres policer, og at denne oplysning i en senere telefonsamtale blev bekræftet af en anden medarbejder. På grund af denne fejlrådgivning er det [klagernes] opfattelse, at PFA bør betale dem 750.000 kr. - 1.000.000 kr., som de angiveligt skulle have tabt ved at stole på oplysningen.

Det er PFA's opfattelse, at det skriftlige aftalegrundlag er aldeles præcist udformet, således at der ikke kunne være tvivl om, at 'vandstandsgarantien' ikke eksisterer.

Det er videre PFA's opfattelse, at der faktuelt kun i en enkelt telefonsamtale af en medarbejder kan være givet forkert oplysning om vandstandsgaranti. Det er på den baggrund PFA's opfattelse, at en fejlagtig oplysning under denne ene telefonsamtale afvejet over for klagernes aktive valg af produkt på baggrund af en massiv skriftlig og mundtlig rådgivning ikke er tilstrækkeligt grundlag for at pålægge PFA risikoen for et kursfald, hvis størrelse ikke er godtgjort.

Hvad er der sket?
Perioden fra 13/6 1997 til 26/8 2008 - aftalegrundlaget
Som det fremgår under udredningen af de forsikringer, der er tale om, tegnede klagerne begge forsikringer i markedsrenteproduktet PFA Pension Invest pr. 13/6 1997.

Tegningen skete for begge klageres vedkommende ved at overføre depotet fra policer i gennemsnitsrentemiljø.

Et spørgsmål af meget stor betydning ved skift til markedsrenteprodukter er risikoprofilen. Hvor stor en risiko vil forsikrede løbe? Det kræver klare valg fra forsikredes side. PFA Pension tilbyder forskellige produkter med lavere og højere risici. Således kan forsikrede, som alene ønsker at vælge en lavere risiko, mod en forsikringspræmie kan sikre sig imod, at et en gang opnået depot ved et årsskifte bliver mindre på grund af uheldig udvikling på markedet med heraf følgende tab. I daglig tale omtales en sådan garanti som en vandstandsgaranti.

Klagerne valgte at give PFA Pension Invest bemyndigelse til at fastsætte puljefordelingen. Ved dette puljevalg, som blev kaldt 'PFA-valg', betaltes en investeringsrisikopræmie til dækning af garantien mod negativt afkast. PFA's investeringsspecialister valgte til gengæld, hvilke puljer der skulle investeres i for at begrænse risikoen.
Betydningen af klagernes valg fandt klart udtryk i begæringen (bilag A, hhv. bilag I), policen (bilag B, hhv. J) og i investeringsbetingelserne (bilag D).

Pr. 1/1 2001 ønskede klagerne at ændre puljevalget til 'PFA-link'. I PFA-link er der ingen vandstandsgaranti, og dette blev drøftet i en telefonsamtale den 4/12 2000 med …, som var medarbejder i PFA Pension. I notatet fra telefonsamtalen (bilag F) hedder det bl.a.: 'Han er klar over, at 0-rentegarantien forsvinder ved PFA-Link.'

Betydningen af klagernes valg fandt klart udtryk i policen (bilag G, hhv. bilag L) og i policens 7/11 vedhæftede bilag: Forudsætninger for tilbud og policer for PFA Pension Invest, forsikringsaktieselskab, hvor det på side 2 under 'Investeringsvalg' hedder: 'Ved PFA-link og Fritvalg er der ingen sikring mod negativt afkast.'

Det må således med styrke hævdes, at [klagerne] var klar over, at der ikke var vandstandsgaranti på deres markedsrenteprodukter, efter at de valgte at ændre puljevalget til PFA-link. Denne konklusion bygger på følgende iagttagelser:
1. Risikoprofilen er helt afgørende ved valg af markedsrenteprodukter - ja, det er nok det mest centrale emne, når man beslutter sig for at forlade gennemsnits- renteproduktet for at gå i det mere risikobetonede markedsrenteprodukt. [Klagerne] har aktivt måttet tage stilling til denne profil og valgte først PFA valg med vandstandsgaranti og siden, da de blev lidt mere modige, PFA-link, der ikke har vandstandsgaranti.

2. I forbindelse med valget fandt en telefonisk rådgivningssamtale sted, hvor PFA medarbejderen i sit referat bemærkede: 'Han er klar over, at 0-rentegarantien forsvinder ved PFA-Link.'
3. De nye policer, som fremkom fra PFA efter at puljevalget var ændret til 'PFA-link', indeholder flere steder oplysninger herom, fx
   a. 'Ved PFA-link kan eventuelt negativt afkast nedsætte depotet og dermed udbetalingerne, jf. 'Bemærk' (police side 1)'
   b. 'Ved investeringsvalg PFA-link kan forsikringens samlede bonusandel blive negativ, således at udbetaling/depot kan falde.' (police side 4 under 'Bemærk')
   c. 'Ved PFA-link og Frit-valg er der ingen sikring mod negativt afkast.' (policens vedhæftede bilag om forudsætninger for tilbud og policer)
4. Det skal understreges, at oplysningerne, som er omtalt i punkt 3, ikke kun blev givet ved den første police, men at PFA hver gang, der bliver foretaget et omvalg blandt puljerne, udstedte en ny policeudskrift, som indeholdt de nævnte oplysninger.

[Klager A.] tegnede i 2003 to yderligere forsikringer i PFA Pension Invest med puljevalget PFA-link i december 2003. Også disse policer indeholdt de tidligere nævnte oplysninger om, at negativt afkast kan nedsætte depotet og dermed udbetalingerne.

Som yderligere eksempler på regelmæssig og ensartet relevant information i perioden fra december 2003 til januar 2006 fremlægges policeudskrifter for [klager A.s] police …9 ved omvalg blandt investeringspuljer:

- Policeudskrifter 2 - 7 (bilag S)
- Policeudskrifter 8 - 14 (bilag T)
- Policeudskrifter 15 - 20 (bilag U)

Der er således ikke grundlag for nogen som helst tvivl hos klagerne om, at der ikke er vandstandsgaranti på de tegnede forsikringer.

Den 26/8 2008 - Telefonsamtale

[Klager A.] ringede den 26/8 2008 til PFA's Kundecenter. Her taler han med … [medarbejder], der i et referat på PFA's database 'Pensionskunde aktiviteter under [klager A.s] personnummer (bilag V) skriver følgende referat:

'opl hvad vandstandsgaranti er. Negativt afkast bliver ikke modregnet hvis han får den udbt 1/11 2011. han kan til den tid ændrer den til længere udbtperiode el livrente. Hvis afkast igen bliver positivt kan han ændre til depotrente uden der trækkes fra'.

Efter klagernes opfattelse undrede de sig over [medarbejderens] oplysninger om vandstandsgaranti og bad hende kontakte sin chef for at få bekræftet, at klagernes fire policer alle havde vandstandsgaranti. [Medarbejderen] skulle angiveligt have ringet tilbage til klagerne og fortalt, at oplysningerne om vandstandsgarantien var blevet bekræftet af hendes chef.

Vores medarbejder … kan ikke huske den konkrete samtale; men hun oplyser, at hvis hun, som klagerne anfører, var blevet bedt om at kontakte sin chef for at få chefen til at bekræfte, at der var vandstandsgaranti på de fire ordninger, ville hun helt sikkert kunne huske dette.

Heller ikke …s nærmeste leder har kunnet bekræfte det, som klagerne anfører. På denne baggrund må PFA bestride, at samtalen forløb, som klagerne anfører i klagen.

Så meget desto mere må det tilbagevises, at klagerne i den vedlagte klage til PFA dateret 16/2 2009 har anført, at vores medarbejder skulle have knyttet vandstandsgarantien til klagernes alder.

Perioden efter den 26/8 2008
Efter telefonsamtalen mellem vores medarbejder … og klagerne fulgte klageren ikke op på den overraskende nyhed om vandstandsgarantien.

Klagerne sammenlignede tilsyneladende ikke de overraskende nyheder med aftalegrundlaget, ligesom klagerne ikke søgte en skriftlig bekræftelse på en så vigtig del af aftalen, som ikke stemte med aftalegrundlaget.

Klagerne, som på grund af usikkerheden på det internationale finansmarked var indstillede på at foretage ændringer i valget af puljer, da de ringede til PFA den 26/8 2008, indrettede sig uden yderligere undersøgelser eller bekræftelser og alene baseret på en enkelt telefonisk oplysning om vandstandsgaranti på, at de ingen risiko havde og opgav at ændre valget af puljer.

Efter at klagerne gennem deres advokat har søgt og fået indsigt i, hvad PFA har registreret på sagen, fremkommer denne klage til Ankenævnet for Forsikring.

Vores begrundelse for at fastholde afgørelsen
Vi har ved brev af den 2/4 2009 (bilag W) afslået at yde erstatning til klagerne. Det er begrundet i følgende betragtninger:

- Referatet af telefonsamtalen den 26/8 2008 viser efter sin ordlyd, at vores medarbejder oplyste, hvad vandstandsgaranti er, og hvad virkningen af en vandstandsgaranti er ved alderspensionering. Det er også forklaret, at forsikrede kan agere frit igen, hvis afkastet igen bliver positivt. Det er oplysninger, der ikke nødvendigvis relaterer sig til klagernes egen ordning, men er generelle oplysninger om produkter med vandstandsgaranti. Forstået på denne måde er oplysningerne, som er korrekte, ikke ansvarspådragende. Vores medarbejder, der har skrevet referatet, har ingen erindring om henvendelsen, og det må på baggrund af den omfattende information, som klagerne har modtaget, være betænkeligt at lægge klagernes forklaring til grund, uden at den er bestyrket.
- Selv om det måtte lægges til grund, at oplysningerne om vandstandsgaranti er fremsat af vores medarbejder ud fra en fejlagtig opfattelse af, at der var vandstandsgaranti på klagernes 4 ordninger, bør dette ikke føre til, at PFA er erstatnings- ansvarlig, fordi klagerne ikke har været i god tro.
  - Klagerne er forudgående gennem 11 år blevet oplyst massivt om betydningen af risikoprofil ved puljevalg,
  - Klagerne er i de forudgående 7½ år blevet informeret massivt om deres aktive og stadig aktuelle valg 'PFA-link' og virkningerne heraf, nemlig at der ikke er vandstandsgaranti
  - Klagerne har gennem deres egen beskrivelse af handlingsforløbet vist, at de indså, at vores medarbejders antagelse beroede på en fejl, hvilket ses af,
    - at klagerne var overraskede over oplysningen, jf. klagerens klage af 16/2 2009 til PFA Pension, hvor det på side 1 er anført: 'Det havde Jeg imidlertid ikke hørt før, og Jeg spurgte derfor meget nøgternt og interesseret, om det nu også var rigtigt...'
    - at klagerne søger at bestyrke deres udsagns troværdighed ved at hævde, at de bad PFA-medarbejderen spørge chefen, om det virkeligt var rigtigt. Dette bestrides, idet det ikke kan bekræftes af hverken medarbejderen eller dennes chef, selv om disse burde kunne huske en sådan grænseoverskridende opfordring

- at klagerne, hvis det antages, at de bad PFA-medarbejderen om at søge bekræftelse hos chefen, netop viser, at de var klar over, at oplysningen om vandstandsgaranti ikke var rigtig,
- at klagerne ikke bad om at få oplysningen skriftligt, hvilket ville være naturligt, når oplysningen var overraskende, og
- at klagerne synes at have valgt at forblive i påtaget uvidenhed, når de ikke søgte tilbage i de policer, som de gennem årene havde modtaget for at se, om det, der angiveligt var oplyst, nu også kunne være korrekt.

Hvis Ankenævnet mod forventning måtte lægge til grund, at vores medarbejder har givet urigtig rådgivning, og at denne rådgivning har medført, at de forsikrede har lidt tab, som PFA er erstatningsansvarlig for, gøres det subsidiært gældende, at et sådant erstatningsansvar ikke kan omfatte de tab, som klagerne måtte have lidt, før telefonsamtalen fandt sted. Et eventuelt erstatningsansvar måtte i det højeste kunne omfatte tab, som er lidt efter telefonsamtalen, og indtil det stod eller burde have stået klart for klagerne, at der ikke var aftalt vandstandsgaranti på forsikringerne.

Konklusion
Vi må således fastholde, at der ikke bør gives klagerne medhold i den indgivne klage.

Principalt gøres det gældende, at der ikke er ført bevis for, at der er ydet en forkert og ansvarspådragende rådgivning. Bevisbyrden påhviler klagerne.

Hvis Ankenævnet er af den opfattelse, at en forkert og ansvarspådragende rådgivning er ydet af PFA's medarbejder, gøres det gældende, at klagerne ikke har været i god tro, og at de derfor ud fra deres mangeårige deltagelse i PFA-link og deres egen beskrivelse af hændelsesforløbet må have indset, at rådgivningen var forkert.

Subsidiært gøres det gældende, at et eventuelt erstatningsansvar alene kan omfatte de tab, klagerne måtte have lidt, efter at samtalen har fundet sted og indtil det stod eller burde have stået klagerne klart, at der ikke var aftalt vandstandsgaranti på forsikringerne."

Herefter har klagerne i brev af 2/7 2011 til nævnet anført:

"Jeg kan kort melde tilbage, at Min Hustru … og Jeg selv fastholder Vores klage som tidligere udførligt beskrevet i Anmeldelsen af klagen til Ankenævnet
Jeg har nu gennemlæst svaret fra PFA 's Hr ... og har følgende korte kommentarer til dette :

1. Det var dog en meget omfattende og ligegyldig oplistning af forhistoriske fakta uden spor relevans for Sagen overhovedet vdr Vores langvarige pensionsopsparing foretaget gennem mange år via …forenings Tryghedsordninger. Sagen er som sagt meget enkel og krystalklar og derfor undrer det Min Hustru og Jeg meget, at ca. 99,9 % af det voluminøse brevs indhold er rent 'fyld' og fuldstændigt uden betydning for denne enkle sag. Jeg kan kun konkludere ,at det set med Vores øjne er et klodset forsøg på ,at 'sløre' sagens helt enkle substans . Mange af udtalelserne er afsluttet med meget tendiøse og direkte forkerte påstande .
2. Min hustru og Jeg er i pensionsøjemed sammenlignet med PFA jo de rene amatører, som har vist PFA tillid ved at lade Dem som professionelle og specialister på pensionsområdet råde og vejlede Os via en gruppeaftale med …forenings Tryghedsordninger. Vi undrer Os derfor meget over, at Hr. … på PFA' vegne vil gøre Os til specialister på området ,og omvendt kræve ,at Vi skulle rette PFA for fejlagtig rådgivning ! Det er da vist åbentlyst for enhver at det er det modsatte, som er tilfældet nemlig med PFA som *Vores* finansielle rådgiver .

3. Min Hustru og Jeg er lægfolk på det pensions-økonomiske område, og er derfor sagt helt enkelt og på godt jydsk : ydmyge og autoritetstro overfor specialisterne i PFA .
4. Den fejlagtige oplysning fra PFAs [medarbejder] med 'Vandstandsgarantien', som blev gentaget flere gange i samtalen, havde Vi ikke hørt om før, og derfor blev det berigtiget flere gange i samtalen. Som en ekstra sikkerhed bad Jeg … få udsagnet bekræftet fra Hendes chef ,hvilket Hun indvilligede i, og senere kunne ringe tilbage og bekræfte, at Hendes chef havde bekræftet ,at der ***var*** 'Vandstandsgaranti' på Vores pensionspolicer !
5. Vi var nu helt sikre på at der var 'Vandstandsgaranti' på pensionspolicerne, og at det naturligvis også var blevet noteret i policerne af PFA.
6. Det glæder imidlertid Min Hustru og Jeg, at hr. … og PFA nu endelig erkender, at samtalen med … fra PFA ***har*** fundet sted . Det blev længe afvist men efter at Jeg meget besværligt fik fremskaffet telefon - lister fra TDC, kunne dette imidlertid læses sort på hvidt, at telefonsamtalerne virkeligt havde fundet sted, og at det derfor ikke var noget, som Vi selv havde 'fundet på' …. Meget, meget pinligt ….og så ydermere som en skærpende foranstaltning overfor gamle og trofaste kunder i PFA !
7. **Konklusionen er derfor enkel og klar :** Som finansiel virksomhed er PFA omfattet af **'Loven om rådgivningsansvar for finansiel virksomhed'** og som følge heraf også **erstatningspligtig** for denne helt klare fejlagtige rådgivning med et stort tab til følge for Min Hustru og Jeg.
8. Ønskes yderligere oplysninger i denne sag, som jo er enkel og krystalklar og allerede godt og grundigt belyst, ja så er De velkommen til at kontakte Os."

Hertil har selskabet i brev af 15/7 2011 til nævnet bemærket:

"Af brevet fremgår det, at klagerne er af den opfattelse, at en enkelt telefonsamtale af et i øvrigt ikke dokumenteret, men angiveligt fejlagtigt indhold skulle statuere en erstatningspådragende adfærd, som fuldstændigt skulle få mange års korrekt og vedholdende information fra PFA's side til at kuldsejle. Denne enkeltstående telefonsamtale skulle således redde klagerne fra det tab, som de måtte have lidt, og som muligt blev værre i tiden efter telefonsamtalen, hvor klagerne følgelig måtte mene sig beføjet til at spekulere på PFA's regning.

Det er PFA ikke enig i.

Af brevet fremgår det også, at klagerne mener, at der eksisterer en lov om rådgivningsansvar for finansiel virksomhed. Der har i den sidste halve snes år jævnligt været drøftelser om nytten af at indføre en sådan lov, men loven eksisterer endnu ikke.

Herudover må vi henvise til det allerede fremførte og afventer Ankenævnets kendelse."

Efterfølgende har klageren i brev af 28/7 2011 til nævnet anført:

"Jeg har nu gennemlæst svaret fra PFA's Hr … af d. 15-07-2011 og har følgende korte kommentarer til dette :

1. Det er med glæde, at Min Hustru og Jeg kan konstatere, at hr. … nu nærmer sig sandheden efter først, at have forsøgt at lægge røgslør ud over denne meget enkle sag med misinformativ og direkte fejlagtig rådgivning fra PFA 's medarbejder … ved at benægte ,at rådgivningssamtaleme har fundet sted ! Vi har sidenhen fremskaffet telefonlister fra TDC, hvor det klart bevises sort på hvidt, at disse vigtige samtaler har fundet sted ! Meget pinligt af PFA's juridiske ekspert har forsøgt og hermed beviseligt givet forkerte oplysninger i et pinligt forsøg på at misinformere og bortforklare Sagens rette sammenhæng ! ... Uha , Uha .... Her hopper 'Den juridiske kæde' fuldstændigt af for PFA' Hr. … ! ... Så er det vist

efterhånden helt klart for enhver, at tilliden til PFA' s juridiske eksperts såkaldte argumenters validitet er helt borte !

2. Igen en fejlagtig oplysning fra PFA's juridiske ekspert Hr. … : Der har ikke kun været *en* telefonsamtale , men hele *to* vigtige længerevarende '**Telefonmøder'** med PFA 's finansielle rådgiver og Min Hustru og Jeg ... Det første telefonmøde indbefattede den direkte fejlagtige rådgivning med , citat : 'I er begge med i PFA Invest og er mellem 60 og 65 år . I kan derfor ***ikke lide tab*** fordi I er omfattet af den såkaldte 'Vandstandsgaranti' som her er gældende for Jer i denne situation' ! Det var helt nyt for Os og derfor bad Vi for en sikkerhedsskyld om at få det bekræftet af …'s chef !! ! ....Vi blev derefter ringet op igen fra PFA, og under et nyt **'Telefonmøde'** fik Vi hermed udtrykkeligt og endeligt bekræftet af [medarbejderen], som efter samtale med Sin chef bekræftede, at det virkeligt forholdt sig sådan !!! Dette er de enkle og faktiske forhold som **juridisk kan bevidnes** til enhver tid af et flertal ,som deltog i disse vigtige 'Telefonmøder' !
3. PFA er naturligvis indbefattet om 'Rådgivningsansvar for finansiel virksomhed'! Det ved PFA's juridiske ekspert naturligvis også !!! ... Det er derfor ikke klædeligt for PFA, at Deres juridiske rådgiver flere gange uden held forsøger at fordreje Sagen og miskreditere mangeårige trofaste pensionsopsparere i PFA via gruppeaftalen med '…forenings Tryghedsordninger " !!! ..... Uha ..uha !! !

Denne enkle Sag med PFA's direkte fejlagtige finansielle rådgivning kan vist ikke være mere klar end beskrevet og Vi afventer derfor venligst Ankenævnets kendelse."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at selskabet har ydet fejlagtig og/eller mangelfuld rådgivning og herved har pådraget sig et erstatningsansvar.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klagerne får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand

udskriften bekræftes

Henning Jønsson