Ankenævnet for Forsikring

904/12

Den 3. december 2012 blev i sag nr. 82.301:

xxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede har pensionsordning i Danica Pension. Han klager ved sin advokat over følgende forhold:

1. Selskabets opkrævning af PAL-skat,
2. selskabets opkrævning af kurtage,
3. den af selskabet foretagne kursafregning, og
4. klagerens manglende andel i opnået overskud.

Klagerens advokat har i sit seneste brev til nævnet opgjort klagerens krav til 3.257.317 kr.

Pensionsordningen blev oprettet i december 2007.

Klagerens tidligere advokat fremsendte ved brev af 18/5 2011 en klage til selskabet. Heraf fremgår bl.a.:

"**PAL-SKAT**
Klienten har følgende ubesvarede spørgsmål til Danica Pension:

2. 82.301

1) Bilag … side 2 punkt | 764 | Hvordan er det muligt at have positiv PAL-skat på et negativt afkast.

	-138.873
	-97.057
2) Bilag … side 2 punkt	-41.816

Hvordan er det muligt med et resultat på dkk -647.047 at opnå negativ PAL-skat på dkk -138.873

…

	-19.260
	-20.473
3) Bilag … side 3 punkt	1.213

Hvorfor er periodens PAL-skat forbedret med dkk 1.213

…

-4.354
-5.710

4) Bilag … side 4 punkt 1.356 På dette tidspunkt ændres skatteåret til at følge kalenderåret. I den forbindelse opgøres og realiseres negativ PAL-skat og der indsættes dkk 4.354 på klientens konto. Jævnfør Danica Pensions egne tal, er resultat for opstart 19/12 2007 og frem til 31/12 2009 på dkk -38.064 svarende til PAL-skat dkk -5.710. Hvorfor modtager klienten ikke dette beløb.

…

5) Der er væsentlige fejl i den PAL-skat som Danica Pension har opkrævet hos klienten. Jævnfør oversigt stemmer procentsats, afkast og PAL-skat ikke overens. Klientens samlede afkast for hele perioden udgør dkk 375.433 mens forskellen mellem de akkumulerende skattesummer svarer til et beløb på dkk 1.314.980. Hvordan hænger det sammen.

…

6) Bilag … side 4. Som tidligere nævnt har klienten en forskel på dkk 1.356 i forhold til den PAL-skat som Danica Pension kommer frem til.

   I perioden fra 01/12 2008 til 30/11 2009 opnår klienten et afkast på dkk 510.562 og i perioden fra 01/12 2009 og frem til 31/12 2010 et afkast på dkk 511.918

   Forskel i afkast er dkk 1.356 altså samme forskel som i PAL-skat. Kan Danica Pension forklare hvordan det hænger sammen.

7) Kontooversigt over perioden 19/12 2007 til 31/12 2007 refererer under afsnit pensionsafkastskat til perioden 01.01.2011 til 31.12.2007. Hvordan hænger det sammen.

…

Overførte værdier fra oprindelig samarbejdspartner er såkaldte 'clean' beløb hvor PAL-skat er afholdt og derfor ingen indflydelse har på Danica Pension resultater.

…

Danica Pension opererer med begrebet afkast efter investerings omkostninger som offentliggøres i klientens Net-pension. Som redskab er det en fin metode til at opnå et hurtigt overblik men desværre stemmer aktuelle % satser ikke overens med de faktiske forhold.

AFKAST EFTER INVESTERINGS OMKOSTNINGER

Klienten har følgende ubesvarede spørgsmål til Danica Pension:

3. 82.301

2.896.368		
-638.822		
-262		
-4.446		
-643.530	-22,2%	

8) Bilag … side 1 punkt Danica Pension oplyser % sats til -25,4 % mens bogførte værdier giver -22,2 %. Hvorfor stemme % sats ikke overens med de faktiske forhold og hvorfor afkræves klienten et mindre beløb som umiddelbart afspejler et bedre resultat.

…

9) Kontooversigt for perioden 19/12 2007 til 31/12 2010 opererer med et samlet afkast efter investeringsomkostninger på 14 %. Aktuel % sats udgør 13,1 %

Venligst redegør for forskel samt hvorfor klientens % sats afspejler et bedre resultat.

…

Idet efterfølgende vil klienten liste en række handlinger som for klienten ikke giver nogen mening eller afviger fra aftale grundlag.

AFVIGENDE HANDLINGER

Klienten har følgende ubesvarede spørgsmål til Danica Pension:

15) Bilag … side 1. Danica Pension opkræver for perioden 19/12 2007 til 31/12 2010 forsikring for et beløb svarende til dkk 3.066. Forsikring ses ikke omtalt i aftalegrundlag hvorfor klienten ikke kan anerkende denne omkostning.

16) Af klientens kontoudtog fremgår saldo 31/03 2008 til dkk -503,61 for på samme tid at vise dkk 59.787,52. For senere kontoudtog er der sammenfald mellem de to beløb. Hvorfor ses denne forskel.

17) Under betingelser i Net-pension beskrives klientens bidrag til omkostninger. Danica Pension har i den samlede periode opkrævet dkk 1.965 mere end hvad der fremgår af betingelserne i klientens Net-pension. Hvordan hænger det sammen.

…

18) Klienten indskyder to gange dkk 35.000 inkl. AM-bidrag henholdsvis 27/11 2009 og 24/12 2009.
Disse indskud placeres først 04/01 2010. Danica Pension oplyser overfor kundegruppe at midler placeres indenfor fem dage hvilket ikke er tilfældet. For klienten betyder det et tab på omkring dkk 1.200. Hvordan forholder Danica Pension sig til det.

…

19) Jævnfør mail af 9. december 2010 oplyser Danica Pension, at klienten tilskrives rente fra særlig link- konto med dkk. 16.417. Undervejs i hele 2009 har der på intet tidspunkt stået større kontant beløb på klientens konto og midler investeres løbende jævnfør depotudskrifter. Det er fint med renter men hvor og af hvilket indestående kommer pengene fra.

Danica Pension oplyser ligeledes, at klienten hver måned opkræves betaling for risiko og omkostninger. Venligst oplys hvor i klientens Net-pension disse omkostninger står anført.

…

20) Klienten indbetaler slut 2007 og start 2008 dkk 99.360. På kontoudtog 19/02 2008 føres disse beløb frem og tilbage sammen med øvrige tidligere afholdte udgifter hvilket undrer klienten. Hvad er baggrund for denne procedure.

…

21) Klientens sag mod Danica Pension er alene startet med baggrund i, at Danica Pension ikke har formået at give klienten et klart svar på følgende spørgsmål:

Har netop modtaget årsopgørelse for 2010 og undrer mig i den forbindelse over, den forskel der optræder mellem saldoværdi og værdien af gennemførte fondshandler. Venligst oplys hvilket/hvilke beløb jeg skal lægge til 3.108.608 for at få 3.277.827 ?

Efter længere tid og flere rykkere svarer Danica Pension:

Jeg har kigget på din mail, men kan ikke helt gennemskue de tal som du har sendt. Umiddelbart får du ikke noget ud af at lægge alle handlerne sammen. Handler repræsenterer jo en værdi på handelsdagen, og værdien den 31. december 2010 er jo værdien af investeringsforeningerne den dag

Med baggrund i, at klientens afkast afspejler udviklingen i markedet skal indskud, afkast og fondshandler stemme overens. Klienten retter på ny henvendelse til Danica Pension og modtager herefter følgende svar:

Umiddelbart ser det ud til at … har besvaret dit spørgsmål i mail af den 3. februar 2011. 'Handler repræsenterer jo en værdi på handelsdagen, og værdien den 31. december 2010 er jo værdien af investeringsforeningerne den dag.' Det vedhæftede materiale gennemgik vi på mødet den 9. december 2010, hvor vi besvarede dine uafklarede spørgsmål. Hvis vi skal svare på yderligere spørgsmål, er du nødt til at skrive helt præcist, hvad du mangler svar på.

Når Danica Pension i begge svar anvender ordet umiddelbart er det fordi de ved bedre og dermed svarer ukorrekt. Fakta fremgår af oversigt og klienten ønsker fortsat et klart svar på sit spørgsmål.

…

22) Klientens depotværdi hos PFA udgør på overførselstidspunktet dkk 1.952.590 mens Danica Pension indsætter dkk 1.957.404,61 på klientens konto. Jævnfør oversigt svarer differencen til kurtage men mest interessant er det, at Danica Pension med denne handling allerede i februar måned 2008 har kendt klientens afkast og fondshandler for resten af året. Hvordan hænger det sammen.

…

23) Depotværdi pr. 30/11 2009 minus saldo pr. 31/12 2010 udgør dkk 517.944. Klientens afkast for samme periode udgør dkk 511.918. Venligst redegør for afvigelse på dkk 6.026 samt hvorfor differencen ligeledes udgør forskel mellem klientindskud i 2009 og opkrævet PAL-skat i 2010.

…

24) I klientens Net-pension afviger saldoværdi alt afhængig af, om månedens afkast opgøres på sidste månedsdag eller første månedsdag i ny måned. Konsekvenserne heraf, afspejles i oversigt på side 29 hvor kolonnen yderste til højre afdækker otte afvigelser i saldoværdi mens øvrige måneder stemmer.

Af de otte afvigelser udgør dkk -663 og dkk -402 omkostninger som realiseres inden klientens midler overføres fra SEB og PFA i februar 2008 hvorefter depot omlægges som anført på side 23. Øvrige seks afvigelser kan alle relateres til PAL-skat som følge af transaktioner gennemført af Danica Pension.

Ved at fjerne afvigende poster og erstatte PAL-skat med relaterede summer opnås et samlet resultat på dkk 1.314.980 hvilket ligeledes er den sum klienten refererer til i PAL-skat oversigt på side 7.

Disse forhold afspejles på side 30 hvoraf det ligeledes fremgår, hvordan det samlede resultat går i nul. De transaktioner som Danica Pension har gennemført efterlader for klienten ingen tvivl om, at Danica Pension har investeret kort i markedet for klientens midler mens klienten forbliver lang.

Hvorvidt dette er lovligt tilfalder Ankenævnet at afgøre men til Danica Pension har klienten & spørgsmål:

Hvordan kan det retfærdiggøres. at et pensionsselskab i den grad misbruger kundernes tillid og gennemfører en så systematisk svindel

Klienten har nu i klare vendinger fremlagt de 24 spørgsmål og forventer herefter et lige så klart svar fra Danica Pension.

Konklusion:
Materialet dokumenterer væsentlige afvigelser mellem bogførte og aktuelle PAL-skat tal. Danica Pension opererer med en PAL-skat for første regnskabsperiode på dkk -138.873 og ender i seneste periode op med dkk 58.374. Forskellen mellem de tal svarer til et resultat på dkk 1.314.980 mens klientens afkast for samme periode udgør dkk 375.433. Undervejs i forløbet gives der ingen naturlig forklaring på, hvorfor oplyst PAL-skat ikke stemmer overens med aktuelt afkast, ligesom der savnes en forklaring på, hvorfor PAL- skat fra januar 2011 optræder på kontooversigt i december 2007.

Afkast procent efter investeringsomkostninger oplyses for første års afkast 3,2 % værre end aktuelle tal viser, hvorefter afkast procent for hele perioden oplyses 0,9 % bedre end aktuelle tal viser.

Danica Pension trækker konsekvent 0,40 % i kurtage mod aftalt 0,15 % i forbindelse med fondshandler. Der gennemføres en uhensigtsmæssig høj handelsaktivitet som påvirker klientens afkast i negativ retning og helt uforståeligt ses der stærke indicier på, at Danica Pension gennemfører fondshandler som ikke registreres på fondsbørsen i henhold til gældende lovgivning.

Klienten konstaterer afvigelser mellem saldo og aktuel værdi på kontoudtog. Der forekommer beløb som krediteres for igen at debiteres. Afkast på dkk 6.026 mangler på klientens konto ligesom der optræder rente indtægter på dkk 16.417 uden noget indestående. Disse forhold har klienten ikke fundet nogen naturlig forklaring på.

Udviklingen på de finansielle markeder er normalt bestemmende for det afkast klienten kan opnå. Med reference til oversigt på side 8 og 27 fastsætter Danica Pension på forhånd kundernes 'markedsafkast' en praksis som næppe kan være lovlig. Klienten konstaterer ligeledes, at den samlede kontoværdi som fremgår af oversigt på side 29 ikke på noget tidspunkt har været på dkk 3.336.201 som er det beløb hvorfra Danica Pension beregner klientens afkast og PAL-skat i Net-pension.

I det samlede regnskab stemmer bogført afkast ikke overens med PAL-skat. Der ses stærke indicier på, at Danica Pension spekulerer kort frem for langt i markedet for klientens midler. Klienten har Danica Valg middel risiko. Jævnfør § 43 i lov om finansiel virksomhed pålægger

det en finansiel virksomhed at handle i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis. At gå kort i markedet er forbundet med en særlig risiko og som følge heraf omfattet af Mifid direktivet. Klientens risikoprofil for investeringer gennem Danica Pension åbner ikke mulighed for handel med særligt risikofyldte produkter hvorfor gennemførte handler må betragtes som ulovlig praksis.

Som kunde har jeg en klar forventning om, at mine pensionsmidler forvaltes forsvarligt og investeres iht. valgte risikoprofil. Danica Pension oplyser, at de til enhver tid vil investere kundernes midler bedst muligt for derigennem at opnå maksimalt afkast. For Danica Pension betyder det, at kundegruppe løber risikoen mens Danica Pension stryger profitten. Den procedure og mangel på moral som Danica Pension anvender i sine forretningsgange findes uanstændig.

Med baggrund i fremlagt materiale giver det sig selv, at klienten ikke længere har tillid til Danica Pension hvorfor samarbejdet ønskes afviklet. Klientens krav mod Danica Pension er med forbehold opgjort som følger:

Side	**KRAV**	
7	PAL-skat	2.059
11	Afvigelse afkast %	26.248
16	Overkurs fondshandel	18.438
18	Forsikring	3.066
20	Omkostninger	1.965
21	Indskud 2009	1.200
22	Omkostninger & risiko	2.520
27	Kurtage	4.814
28	Kontoafvigelse 2010	6.026
28	Short handel	939.547
	Renter i perioden	300.846
	Øvrige omkostninger	50.000
	I alt	**1.356.729**

Regionsdirektør i Danica Pension … har overfor klienten svaret Nej til følgende spørgsmål:

Har Danica på noget tidspunkt hævet indskudsomkostninger/gebyr som ikke oplyses i kundens net-pension?

Med baggrund i fremlagt materiale finder klienten dette svar ukorrekt."

Hertil anførte selskabet i brev af 24/6 2011 til klagerens tidligere advokat bl.a.:

"Indledningsvis bemærkes det, at en række af de spørgsmål, som Deres klient, [klager] stiller, allerede er besvaret tidligere enten skriftligt eller ved det møde, der har været afholdt i Danica Pension den 9. december 2010. Som præmis for vores besvarelse bemærker jeg, at Danica Pension ikke er forpligtet til at gennemgå [klagers] egne regneark. Vi har dog forholdt os til [klagers] oplysninger og har søgt at forklare, hvorfor der kan være en forskel på vores beregninger og [klagers] egne beregninger.

Beregning af PAL-skat

<u>Spørgsmål 1 til 7</u>

Det følger af Pensionsafkastbeskatningsloven, PAL, at grundlaget for beregning af PAL-skat findes ved periodens samlede afkast fratrukket fondsomkostninger og handelsomkostninger. Da [klager] i sine egne beregninger af PAL-skat har fratrukket flere omkostninger end de her nævnte, blandt andet administrations- og saldoomkostninger, beregner [klager] PAL-skat af et forkert grundlag. Dette er grunden til, at [klagers] beregnede PAL-skat afviger fra vores beregninger.

Danica Pension fastholder at have foretaget korrekt udregning af PAL-skat. Ved besvarelsen af spørgsmål 1 til 7 henvises derfor til ovennævnte forklaring på udregning af grundlaget for PAL-skat samt vedlagte **bilag …** som viser beregning af PAL-skat for henholdsvis år 2008, 2009 og 2010. Vi afviser derfor at have foretaget forkerte udregninger. Hvis [klager] stadig er i tvivl om beregning af PAL-skat, kan vi foreslå, at han henvender sig til SKAT.

Angående spørgsmål 2, beklager vi, at vores system ikke viser korrekt PAL-skat for den valgte periode. Vi vil arbejde på at rette op på dette i systemet. Det bemærkes dog, at PAL-skatten for den samlede periode er beregnet korrekt, jævnfør ovenfor.

Angående spørgsmål 7 beklager vi, at kontooversigten angiver en forkert dato i forhold til den valgte dato. Vi vil ligeledes arbejde på at rette op på dette i systemet.

Afkast efter investeringsomkostninger

Spørgsmål 8 og 9
Danica Pension må præcisere, at en periodes samlede afkast i procent ikke kan beregnes ved blot at se periodens afkast i forhold til depotets værdi ved periodens start. Beregningen er mere kompliceret, da der skal tages højde for eventuelle indskud i perioden. Der henvises til vedlagte **bilag …,** side 9, afsnit 6.

Fondshandler

Spørgsmål 10
Handler i børsnoterede investeringsforeninger kan sikres gennemført enten som straks-handel eller som handel til gennemsnitskurs. Den ene handelsform er ikke entydigt bedre end den anden. Danica Pension har valgt at anvende handel til gennemsnitskurs i Danica Valg. Kunder med selvvalg har også mulighed for at gennemføre handler som strakshandler.

Ifølge vores samarbejdspartners betingelser for handel med værdipapirer, vedlagte **bilag …,** afsnit 2.1.3, afregnes handler til gennemsnitskurs som det vægtede gennemsnit af handlerne på OMX Den Nordiske Børs København med tillæg/fradrag af bankens sædvanlige satser. Disse satser fremgår af vedlagte **bilag ...**

Spørgsmål 11
Det er normal praksis, at alle handler indberettes til OMX. Handler til gennemsnitskurs vil ikke indgå ved beregning af de officielle kurser for den pågældende dag, men handlerne indgår i de officielle omsætningstal på OMX den efterfølgende bankdag.

Danica Pension er enig i, at der i historikken på OMX for det pågældende papir mangler omsætningsdata for en periode omkring den 21. februar 2008. Danica Pension har derfor rettet henvendelse til OMX, som dog endnu ikke har haft lejlighed til at besvare vores henvendelse. Når vi modtager svar fra OMX, vil vi viderebringe det.

Spørgsmål 12

Handel til gennemsnitskurs bliver gennemført i overensstemmelse med de principper, der beskrives i bilag …, afsnit 2.1.3.

Den aktuelle kurs på OMX, som der henvises til i klagen, afspejler formentlig den sidst handlede kurs. Den aktuelle kurs på OMX vil således ikke nødvendigvis, på samme måde som kursen på den gennemførte handel, afspejle den aktuelle værdi af investeringsforeningsbeviset.

Spørgsmål 13
Hvis saldoen på [klagers] konto bliver negativ og ligger over en bagatelgrænse, sælger Danica Pension ud af depotet. Danica Pension har administrativt for nuværende fastsat en bagatelgrænse på 500 kroner. Den 31. oktober 2008 var saldoen på [klagers] konto -760,93 kroner. Der er derfor foretaget salg af diverse fonde den 11. november 2008 med henblik på at udligne den negative saldo. På grund af udbetalt udbytte kort tid efter foretages igen opkøb af fonde.

Spørgsmål 14
De nævnte fondshandler fremgår af [klagers] kontoudtog med valørdato den 14. april 2008. Imidlertid viser det skærmbillede, som [klager] henviser til, bevægelser i perioden den 1. januar 2008 til den 31. marts 2008. Af denne grund fremgår de nævnte fondshandler ikke af det medsendte skærmbillede.

Afvigende handlinger

Spørgsmål 15
Det er korrekt, at Danica Pension i overensstemmelse med aftalen opkræver et beløb til dækning af forsikring. I brev fra april 2008 fra … til [klager], har vi forklaret, hvilken risikodækning, der er tilknyttet [klagers] pension. Det oplyses her, at opsparingen er 101 procent opsparingssikret. Det betyder, at såfremt [klager] dør inden udløbstidspunktet, udbetales der en sum svarende til 101 procent af opsparingen. [Klager] skal derfor betale for en risikodækning svarende til 1 procent af saldoen på et givent tidspunkt. Forsikringsdækningen udregnes pr. måned med hensyntagen til de faktiske antal dage i hver måned.

Som forsikringsselskab er vi, ifølge loven, forpligtet til at vores opsparingsformer skal indeholde et forsikringselement. Forsikringsdækningen er derfor en forudsætning for, at Danica Pension kan tilbyde denne type af opsparing. Forsikringsdækningen på 101 procent er i overensstemmelse med det aftalte og fremgår i øvrigt af den begæring, der er udfyldt, da forsikringen blev oprettet, og som [klager] har skrevet under på.

Spørgsmål 16
Saldoen nederst i billedet på 59.787,52 kroner er saldoen på den dag, hvor skærmbilledet bliver vist, altså den 19. april 2008. Saldoen på 503,61 kroner er saldoen den 31. marts 2008, som er sidste dag i den periode, der er valgt i skærmbilledet.

Spørgsmål 17
Der er ingen dato på det viste skærmbillede, men de omkostninger, der vises i skærmbilledet, er gældende fra år 2011. Fra år 2007 til 2010 beregnes saldoomkostninger i overensstemmelse med de oplysninger, som [klager] har modtaget før oprettelse af ordningen i Danica Pension, jævnfør side 3 i klagen. Det faste gebyr for administration og Danica Valg reguleres hvert år, og disse beløb fremgår af [klagers] dækningsoversigt for de pågældende år. Vi gør opmærksom på, at administrationsomkostninger og saldoomkostninger udregnes pr. måned med hensyntagen til de faktiske antal dage i hver måned.

Spørgsmål 18
Ifølge teksten nederst i det vedlagte skærmbillede, skal vi investere de efterfølgende præmier og indbetalinger senest fem bankdage efter, vi har modtaget dem, hvis de svarer til det aftalte.

Vi har pr. fax den 9. november 2009 modtaget begæring om indskud på 70.000 kroner. Imidlertid investeres dette indskud først, når hele beløbet er indsat på kontoen, hvilket sker den 24. december 2009. Herefter er indskuddet investeret indenfor 5 bankdage. Vi har således opfyldt vores forpligtelse til at investere indenfor tidsfristen på 5 bankdage.

Spørgsmål 19
Den rente på den særlige linkkonto, der nævnes, er ikke en rente af indestående på kontoen, men et afkast på link-depotet. Afkast på link-depotet opgøres i slutningen af en måned, samt når der sker reguleringer/ændringer, som for eksempel indskud. Der er foretaget et indskud i slutningen af december måned, og i forbindelse med at dette indskud er gået ind på kontoen, er der beregnet afkast pr. 28. december 2009. Den 31. december er der beregnet afkast for de sidste 3 dage i måneden, hvilket udgør 16.417 kroner.

De 16 kroner, der henvises til, er betaling for forsikringsdækning i 3 dage, jævnfør spørgsmål 15.

De 54 kroner, der henvises til, er det månedlige gebyr for Danica Valg samt administrations- og saldoomkostninger. Gebyr for Danica Valg trækkes månedligt, mens administrations- og saldoomkostninger er udregnet for de sidste 3 dage i måneden siden reguleringen den 28. december 2010. Omkostningerne fordeler sig således:

Danica Valg, december:	25,00 kroner
Administrationsomkostninger 3 dage:	2,42 kroner
Saldoomkostninger, 3 dage:	27,08 kroner
I alt, afrundet:	54,00 kroner

Spørgsmål 20
Det er korrekt, at nogle af indskuddene foretaget ultimo 2007 og primo 2008 føres frem og tilbage. Dette foretages, fordi vi ved en administrativ fejl ikke fik trukket AMB af det indskud, der gik ind på kontoen den 21. december 2007. Vi opdager imidlertid denne fejl, og den 19. februar tilbageføres beløbet på de 36.000 kroner, og der indsættes samtidig 33.120 kroner, som udgør indskuddet minus AMB. Ved en fejl trækkes et beløb svarende til AMB ud den 21. feb. 2008, men dette indsættes igen straks samme dag. Danica Pension anerkender, at disse posteringer skyldes fejl fra vores side, men gør opmærksom på, at [klager] ikke har lidt et tab som følge af fejlen.

Spørgsmål 21
Saldoværdien er den værdi, som alle [klagers] investeringer kan opgøres til den pågældende dag. Når der henvises til værdien af gennemførte fondshandler, tolker vi det som det beløb, der er betalt for de aktuelle beholdninger på handelstidspunkterne.

Saldoværdien vil i sagens natur være højere end værdien af de gennemførte fondshandler (på handelstidspunkterne), hvis [klager]s investeringer samlet har givet positivt afkast. Vi mener at have gennemgået disse forhold i detaljer med [klager] ved møde i Danica Pension den 9. december 2010.

Spørgsmål 22
De 4.814,61 kroner, der er indsat ekstra på [klagers] konto i forbindelse med overførsel fra PFA Pension, udgør morarenter fra PFA, da beløbet er overført for sent i forhold til den frist, PFA havde til at overføre.

Spørgsmål 23
Kontooversigt, der viser perioden den 1. december 2009 til den 31. december 2010, er vedlagt som bilag ... Af denne kontooversigt fremgår saldo i starten af perioden og slutningen af perioden. Forskellen mellem de to saldi på 517.944 kroner udgøres af de bevægelser, der har været i perioden. Afkastet, som [klager] har regnet til 511.918 kroner, er afkastet på 569.187 kroner (fremgår på bilag …) fratrukket samtlige omkostninger. Det er imidlertid kun en del af periodens samlede bevægelser. Forskellen mellem afkastet og ændringen i saldoværdi udgøres derfor af de resterende bevægelser på kontoen, nemlig indbetalingen på 64.400 kroner og den fratrukne PAL-skat på 58.374 kroner.

Spørgsmål 24
Danica Pension kan oplyse, at beløbene i kontooversigten opdateres en gang månedligt, og det sker natten til den 1. i måneden. Herudover opdateres beløbene i kontooversigten, hvis der sker reguleringer eller ændringer i pensionsordningen som for eksempel indskud. Den saldo, der for eksempel vises i kontooversigten pr. den 31. marts 2008, er derfor reelt saldoen fra den 1. marts 2008, hvilket passer med tallene i [klagers] vedlagte skema. Derimod er saldoværdien fra den 29. februar 2008 den samme som saldoværdien den 22. februar 2008, fordi der den dag er bogført et indskud på pensionsordningen, og beløbene er derfor opdateret.

Vi vil se på, om det kunne være hensigtsmæssigt at ændre praksis således, at det i kontooversigten kun er muligt at vælge de dage, hvorpå beløbene opdateres.

Med hensyn til spørgsmålets henvisning til PAL-skat henvises til besvarelse af spørgsmål 1-7, hvor principperne for beregning af PAL-skat fremgår.

Afgørelse
Danica Pension mener med ovenstående redegørelse at have redegjort for de spørgsmål, som Deres klient har stillet i klagen, samt at have forklaret, hvorfor [klager]s beregnede tal afviger i forhold til Danica Pensions beløb. Danica Pension afviser således samtlige krav nævnt på side 35, herunder renter og øvrige omkostninger."

Endvidere anførte selskabet i brev af 6/7 2011 til klagerens tidligere advokat bl.a.:

"I brev fra den 24. juni 2011 lovede vi at vende tilbage vedrørende svar på spørgsmål 11, hvilket hermed følger.

Spørgsmål 11
Det er normal praksis, at alle handler indberettes til OMX. Handler til gennemsnitskurs vil ikke indgå ved beregning af de officielle kurser for den pågældende dag, men handlerne indgår i de officielle omsætningstal på OMX den efterfølgende bankdag.

Danica Pension er enig i, at der i historikken på OMX for det pågældende papir mangler omsætningsdata for en periode omkring den 21. februar 2008. Danica Pension har derfor rettet henvendelse til OMX. OMX har svaret, at de indberettede handler på det pågældende tidspunkt er registreret, men har ikke yderligere forklaring på, hvorfor handlerne ikke er tilgængelige på hjemmesiden."

11. 82.301

Hertil bemærkede klagerens nye repræsentanter i brev af 12/1 2012 til selskabet:

"Vi har haft lejlighed til at gennemgå sagen dels via møder med [klager] og dels via det materiale, om vi har fået forelagt af [klager] herunder Danica Pensions svarskrivelse af 24. juni. På den baggrund er det vor opfattelse, at der er nogle forhold, som fortsat er uafklarede, og som vi derfor vil foreslå bliver drøftet på et møde mellem repræsentanter fra Danica Pension samt … og … fra ...

Der er tale om følgende forhold:

1. Kurtagen
[Klager] indgik i december måned en pensionsordning med Danica Pension. Forud for dette tidspunkt var gået en mail korrespondance, hvor [klager] havde bedt om at få bekræftet vilkårene, hvilket han gjorde til …, Liv assurandør.
Sidstnævnte oplyste i en mail af 12.oktober 2007, at der 'foruden de nævnte omkostninger er handelsomkostninger på 0,15 %.'
På trods af denne Information fra Danica Pension, er der i perioden fra 19/12 2007 og frem til og med 31/12 2010 opkrævet kurtage, som langt overstiger de af Danica Pension skriftligt bekræftede handelsomkostninger på 0,15 %. For perioden har [klager] beregnet sig frem til, at der er opkrævet et beløb på ca. kr. 60.000 for meget.

Oversigt 1		**Handlet sum**			**I alt**
Værdipapir 2007/08	2.968.528,33		1.027.349,82		
Kurtage	-14.545,79	-0,49 %	-11.300,85	-1,10 %	-25.846,64
Aftalt kurtage	-4.446,14	-0,15 %			
Værdipapir 2008/09	45.084,50		1.896.363,76		
Kurtage	-220,91	-0,49 %	-20.860,00	-1,10 %	-21.080,91
Aftalt kurtage	-67,56	-0,15 %			
Værdipapir 2010	109.431,04		1.249.792,62		
Kurtage	-536,21	-0,49 %	-13.747,72	-1,10 %	-14.283,93
Aftalt kurtage	-163,96	-0,15 %			
Meromkostning kurtage					**-61.211,48**

For god ordens skyld tages der forbehold for de meromkostninger, som der måtte have været for 2011.
Som nævnt er vi bekendt med den udveksling af synspunkter, som der har været mellem parterne, herunder argumentet med, at [klager] udover kurtagen på 0,15 % skal betale kurtage til Danica Pensions samarbejdspartnere, læs: … Bank.
Af den police, som [klager] har modtaget, fremgår det, at fondshandler igangsat af Danica Pension afregnes med 0,15 %. [Klager] har en ordning, som hedder Danica Valg, hvilket indebærer, at samtlige fondshandler igangsættes af Danica Pension. [Klager] har udarbejdet nedenstående oversigt over diverse handler som dokumentation for forskellene i størrelsen af kurtagen.

Det forekommer derfor ikke indlysende, at [klager] er blevet opkrævet en kurtage, som langt overstiger de 0,15 % hvorfor vi hermed skal tage forbehold for at kræve det for meget erlagte beløb tilbagebetalt.

12. 82.301

Oversigt-2

Reg. handels volume	Handlet antal styk	Seneste OMX kurs	Tillæg/ fradrag kurs	Aktuel handels kurs	Danica kurs profit	Hævet klient konto	%
0	64,13	102,1	0,15	102,25	9,82	6.557,49	0,15 %
100	69,52	102,2	0,41	102,61	28,45	7.133,39	**0,40 %**
0	1.675,93	102,9	0,76	103,66	1.265,75	173.718,95	0,73 %
484	3.778,30	103,2	0,41	103,61	1.561,14	391.481,70	0,40 %
0	-1,03	103,2	-3,95	99,25	4,07	-102,23	3,98 %
0	116,65	99,55	0,15	99,7	17,42	11.629,93	0,15 %
400	3,28	99,55	0,4	99,95	1,31	327,83	0,40 %
0	-1.322,48	99,35	-1,08	98,27	1.432,64	-129.955,75	1,10 %
0	2,02	98,5	0,9	99,4	1,82	200,79	0,91 %
0	-1,22	99,3	0,15	99,45	**-0,18**	-121,33	0,15 %
0	-1,41	99	2,1	101,1	**-2,96**	-142,55	2,08 %
0	19,07	101,5	0,25	101,75	4,82	1.940,42	0,25 %
984	**4.402,76**				**4.324,10**	**462.568,64**	**0,60 %**
						-8.151,13	
						-6.749,23	
						-888,14	0,15 %
	Aktive					**446.880,14**	**0,75 %**

2. Beregning af PAL-skat

I skrivelsen af 24. juni fastholder Danica Pension at have beregnet korrekt PAL-skat og henviser samtidig til SKAT, hvis [klager] fortsat er i tvivl om beregningen af PAL-skat. Senere beklager Danica Pension, at 'vores system ikke viser korrekt PAL-skat for den valgte periode', og 'at kontooversigten angiver en forkert dato i forhold til den valgte dato'.

I begge tilfælde anføres det, at Danica pension vil arbejde på at rette op på dette i systemet. Dette synes endnu ikke at være sket, hvilket næppe kan siges at være tilfredsstillende hverken for Danica Pension eller for [klager] eller for andre kunder.

På den baggrund kan det være svært ikke at komme frem til, at [klagers] beregninger af PAL-skat er korrekte, hvorfor vi også gerne vil have lejlighed til at drøfte, hvorfor det aktuelle resultat ikke stemmer overens med oplyst PAL-skat. I den anledning vil vi gerne tage udgangspunkt i den afvigelse på kr. 6.026 som fremkommer ved, at der er taget udgangspunkt i de faktiske tal oplyst af Danica Pension i form af saldoværdier fra 30.11.2009 og 31.12.2010 samt resultat for december 2009 samt resultat for hele 2010.

Oversigt-3		**PAL-2010**
Saldoværdi pr. 31/12 2010	3.277.827	
Saldoværdi pr. 30/11 2009	2.759.883	
Forskel	**517.944**	
Resultat december 2009	98.421	
Resultat hele 2010	413.497	413.497
Afvigelse	**6.026**	

3. Forskel på saldoværdi
[Klager] har på et tidspunkt bedt om at få oplyst saldoværdien pr. 31.december 2009, og her viser det sig, at der oplyses 4 forskellige saldoværdier.

I en mail af 9/12 2010 oplyses den at være kr. 2.906.357, I bilag … til skrivelsen af 24. juni 2011 oplyses den at være kr. 2.922.775, I Netpension oplyses den til kr. 2.927.058 og endelig som Værdi af aktiver til at være kr. 2.927.129.

Oversigt-4	**Dato**	**Sum**
Mail 09/12 2010	31.12.2009	2.906.357
Danica, bilag …	31.12.2009	2.922.775
Net-pension	31.12.2009	2.927.058
Værdi af aktiver	31.12.2009	2.927.129

Hvordan kan der være denne forskel, og hvad skal [klager] vælge at lægge til grund som værende den rigtige saldoværdi ?

4. Sådan begyndte [klagers] undren
[Klager] modtog sin årsopgørelse 2010 og observerede, at der var en forskel på saldoværdien og værdien af gennemførte fondshandler, hvorfor han bad om at få oplyst 'hvilket/hvilke beløb, han skulle lægge til 3.108.609 for at få 3.277.828 ?'

Dette har Danica Pension ikke besvaret i sin skrivelse af 24. juni i år, hvorfor vi gerne vil drøfte dette.

4. Fremlæggelse af Link-konto/depot
[Klager] har tidligere anmodet om at få fremlagt udskrift fra sin link-konto/depot hos Danica Pension, hvilket Danica Pension ikke har ønsket.

Vi vil gerne drøfte, hvad baggrunden er herfor, ligesom vi naturligvis skal anmode om, at en sådan fremlæggelse sker.

6. Manglende dokumentation for gennemførte OMX handler
På side 3 i sin skrivelse af 24. juni i år til [klager] anerkender Danica Pension, at der i historikken på OMX for det konkrete papir mangler omsætningsdata for en periode omkring den 21. februar 2008.

I sin skrivelse af 6. juli i år oplyses det, at OMX har svaret, at de indberettede handler på det pågældende tidspunkt er registreret, men har ikke yderligere forklaring på, hvorfor handlerne ikke er tilgængelige på hjemmesiden.

Det er jo alt andet lige ikke noget svar på det af [klager] stillede spørgsmål. Vi vil derfor gerne have adgang til at se svaret fra OMX.

7. Hvorledes har [klagers] pensionsordning udviklet sig siden 31.12.2007 ?
Vi har taget udgangspunkt i, hvilken saldo der var overført den 31. december 2007 på kr. 60.099 og derefter har vi anført forskellige poster uden at udfylde tallene ud for disse, idet vi har ladet disse stå åbne ned til årets resultat for 2008, som ifølge oplyst PAL-skat på kr. 138.873 svarer til et skattegrundlag på kr. 925.820.

Idet skemaet er opstillet nedenunder, vil vi gerne bede Danica Pension udfylde de manglende poster, således at vi har mulighed for at se, hvorledes tallet på kr. 925.820 er fremkommet.

14. 82.301

Oversigt-5		
Indskud	72.000	
8 % Indskudsgebyr		5.760
AMB	-2.880	
Fondshandel	-8.526	
Saldo pr. 31/12 2007		**60.099**
Fondshandel		
Indskud		
Overført SEB		
Overført PFA		
8 % Indskudsgebyr		
AMB		
Fondshandel		
Saldo pr. 29/02 2008		
Fondshandel		
Fondshandel		
Fondshandel		
Fondshandel		
Årets resultat		
Resultat 2008		**925.820**"

Selskabet anførte i brev af 25/1 2012, at det allerede havde besvaret klagerens spørgsmål, og at det ikke kunne bidrage med yderligere kommentarer til den seneste henvendelse. Selskabet tilbød endvidere at afstå fra at beregne sig de administrationsomkostninger, der almindeligvis krævedes, såfremt klageren ønskede at skifte pensionsselskab.

Klagerens repræsentanter fremkom ved breve af 1/2 2012 og 7/3 2012 med yderligere bemærkninger. I et bilag til sidstnævnte brev blev klagerens krav opgjort til 3.257.317 kr., idet der bl.a. blev anført følgende:

"**PAL-SKAT**
Klientens materiale afdækker væsentlige afvigelser mellem bogført og aktuel PAL-skat. Den forskel som optræder mellem beløbene formidles af Danica Pension som en fejl uden at samme fejl efterfølgende er afhjulpet. Danica Pension har ikke på noget tidspunkt fremvist dokumentation for, at der er tale om en fejl eller på anden vis frembragt materiale som dokumenterer, at den PAL-skat som Danica Pension oplyser i bilag A til C er korrekt.

Fakta er, at systemet genererer en PAL-skat baseret på de underliggende beløb hvilket stemmer overens med de forhold, som klienten afdækker i oversigt-22.

KURTAGE OG KURSAFREGNING
Af klientens police fremgår de betingelser for handelsordre som er gældende for Danica Pension såvel som klienten, desværre overholdes dette ikke af Danica Pension.

Således oplyser Danica Pension i skrivelse af 24. juni 2011, at handel i børsnoterede investerings foreninger kan sikres gennemført enten som strakshandel eller som handel til gennem-

snitskurs. Danica Pension oplyser samtidig, at den ene handelsform ikke er entydigt bedre end den anden, men at Danica Pension har valgt, at anvende handel til gennemsnitskurs som gældende i Danica Valg. Af de betingelser som fremgår af klientens police, ses der ikke noget sted anført, at handelsordre afvikles til gennemsnitskurs ligesom valgte handelsform ikke nødvendigvis sikrer klienten de bedste betingelser.

Endvidere afvikler Danica Pension handelsordre med op til 3,98% i kurtage selvom klientens police oplyser 0,15% i kurtage. Ligeledes er det normalt i forbindelse med illikvide fondskoder, at Danske Bank afvikler handlen til en efter deres vurdering fair kurs ligesom fondshandler gennemføres med banken som handelssted og modpart.

Det gir sig selv, at denne praksis er uacceptabel og at klienten ikke kan acceptere de omkostninger som ligger ud over hvad der fremgår af klientens police. Mest tankevækkende er dog det forhold at køber og sælger er samme koncern, et faktum som for klienten medfører, at det findes særdeles uklart hvor klienten er kunde, såvel som hvis interesser der reelt varetages.

Endelig erkender Danica Pension at registrering af handelsordre ikke fuldt ud gennemføres i henhold til gældende lovgivning. Manglende registrering medfører, at markedskræfterne sættes ud af spil og klienten dermed ikke kan være sikker på, hvorvidt der handles på markedsvilkår.

Danica Pension formidler dette som en fejl i tilgængeligheden på OMX hjemmeside uden at denne påstand på noget tidspunkt er dokumenteret.

MANGLENDE ANDEL I OPNÅET OVERSKUD

Undervejs i materialet afdækkes der væsentlige afvigelser mellem de beløb som oplyses og resultat af udregninger. Et forhold som reelt dækker over, at Danica Pension trækker væsentlig mere i gebyr og provision end hvad der oplyses overfor klienten. Således opkræves klienten som det fremgår af oversigt-22 skjulte gebyr og provisioner for et beløb svarende til dkk 282.554 eller samme sum som den skattemæssige værdi af den afvigelse som optræder i PAL-skat for 2007/08.

Materialet afdækker ligeledes forhold som entydigt peger i retning af, at Danica Pension i 2008 er forblevet kontant frem for at investere klientens midler som anført i bilag …. Således opnår Danica Pension en samlet gevinst før skat på dkk 1.958.248 hvoraf klienten modtager dkk 389.158.

De forhold som afdækkes er stærkt kritisable og sætter for alvor spørgsmålstegn ved Danica Pension troværdighed. Nævnet bør indlede en undersøgelse af Danica Pension med henblik på, at fastlægge omfanget af de ulovligheder som tilsyneladende gennemføres.

KRAV

Som nævnt tjener Danica Pension for klientens midler, langt mere end det investeringsafkast som formidles til klienten. Med Danica Valg, betaler klienten Danica Pension for at investere klientens midler bedst muligt, et princip som Danica Pension bevidst har tilsidesat for at pleje egne interesser. På den baggrund, er der for klienten ingen tvivl om, at opnået afkast alene tilfalder klienten.

Opgaven med at dokumentere de forhold som rejses i dette materiale, har alene været pålagt klienten. Danica Pension har undervejs i forløbet, ikke bidraget positivt til en løsning af de forhold som klient spørger ind til ligesom det trods gentagne henvendelser til Danica Pension

ikke har været muligt, at få udleveret udskrifter af klientens Net-pension, et materiale som normalt er tilgængelig.

På den baggrund forventes en rimelig kompensation for den omfattende arbejdsindsats opgaven har medført ligesom klientens omkostning til assistance såvel som renter af tilgodehavende m.m. gøres gældende. Klientens krav ser herefter ud som følger:

		Sats	Sum
	Kontant provenu		643.268
	Provision & gebyr		282.554
2008	Kurtage		25.771
	Morarenter	12,00 %	114.191
			1.065.784
	Kontant provenu		549.837
	Klientindskud		64.400
2009	Kurtage		21.080
	Morarenter	8,20 %	139.490
			1.840.591
	Kontant provenu		29.031
2010	Kurtage		14.282
	Morarenter	8,05 %	151.654
			2.035.559
	Materialeudfærdigelse 440 timer	á 1800,-	792.000
	Teknisk-/juridisk assistance		150.000
2011	Etablering af ny pensionsordning		50.486
	Morarenter	7,70 %	229.272
	Samlet krav pr. 31/12 2011		**3.257.317**

Herefter bemærkede selskabet i brev af 12/4 2012 til klageren:

"Kurtage
[Klager] har gentagne gange beskyldt Danica Pension for at opkræve en kurtage udover, hvad der er beskrevet i forsikringsbetingelserne for [klager]s og dennes families Linkordninger i Danica Pension.

Idet jeg henviser til vores yderst detaljerede besvarelse af 24. juni 2011 - særligt besvarelsens side 2 - kan jeg oplyse, at Danica Pension i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne har opkrævet 0,15 i kurtage på de handler til gennemsnitskurs, der er igangsat af selskabet.

[Klager] når i sine beregninger frem til, at vi har opkrævet yderligere kurtage. Dette er ikke korrekt.

Handler i børsnoterede investeringsforeninger kan sikres gennemført enten som strakshandel eller som handel til gennemsnitskurs. Den ene handelsform er ikke entydigt bedre end den anden. Danica Pension har valgt at anvende handel til gennemsnitskurs i Danica Valg.

Ifølge vores samarbejdspartners (… Bank) betingelser for handel med værdipapirer, tidligere fremsendt som **bilag …,** afsnit 2.1.3, afregnes handler til gennemsnitskurs som det vægtede gennemsnit af handlerne på OMX Den Nordiske Børs København med tillæg/fradrag af bankens sædvanlige satser. Disse satser fremgår ligeledes af det tidligere fremsendte **bilag ...**

Der er derfor ikke tale om, at [klager] har betalt en højere kurtage til Danica Pension end oplyst ved indtegningen. Derimod er der tale om, at fondshandler til gennemsnitskurs gennem … Bank handles med en marginal indregnet i form af et fradrag/tillæg på 0,25 basispunkter i forhold til det vægtede gennemsnit af handlerne på OMX. … Bank er i denne sammenhæng Danicas samarbejdspartner. Fradraget/tillægget i forhold til de pågældende fondshandler fremgår tydeligt af … Banks vilkår for handel med værdipapirer.

Det beror derfor på en misforståelse, når [klager] anfører, at Danica Pension har opkrævet for meget kurtage.

Danica Pension har ikke opkrævet mere end 0,15 % i kurtage, men investeringsbeviserne i [klager]s Link-ordning handles til gennemsnitskurs i overensstemmelse med … Banks handelsbetingelser.

Det betyder, at [klager] oplever et fradrag på 0,25 % i den opnåede gennemsnitskurs for de enkelte investeringsbeviser, da … Bank tager sig betalt for at handle på gennemsnitskurser jf. deres betingelser for handel med værdipapirer, tidligere fremlagte bilag …, afsnit 2.1.3."

Klagerens advokat har i et bilag til klageskemaet bl.a. anført:

"Klienten [klager] har i december 2007 indgået en pensionsordning med Danica Pension. For at have en klar og gennemskuelig aftale vedrørende de omkostninger som Danica Pension tager sig betaling for, har klienten forud for etablering af samarbejdet ført en længere mail korrespondance, hvis form og indhold danner grundlag for oprettelse af pensionsordningen.

I forbindelse med klientens gennemgang af sin pensionsordning er det min klients opfattelse, at Danica Pension har tilsidesat oprindelig indgået aftale og trukket væsentligt større omkostninger end oprindeligt aftalt. Klienten har uden held fremført denne kritik overfor Danica Pension, som venligt taler uden om og fastholder påstand om, at de oplysninger som klienten selv kan hente i Netpension er sandfærdige og at afholdte omkostninger er i overensstemmelse med aftalt.

I klientens Net-pension leverer Danica Pension et højt informationsniveau men som forbruger er det svært at følge med i de enkelte transaktioner med baggrund i, at Danica Pension opererer med to konti. En klientkonto samt en særlig link-konto hvis indhold ikke oplyses overfor kundegruppe. Denne forretningsmetode er set fra et forbruger synspunkt uheldig og bidrager ikke positivt til Danica Pensions generelle tiltag omkring åbenhed og gennemsigtighed.

Materialet indeholder først en gennemgang af det aftalegrundlag som gik forud for etablering af pensionsordningen, herefter de forhold som klienten ikke har kunnet opnå et klart svar på ved sin henvendelse til Danica Pension og sluttelig klientens konklusion og krav.

Konkret klager klienten over følgende forhold: Opkrævet PAL-skat, kurtage og kursafregning samt manglende andel i opnået overskud.

Det materiale som klienten bygger sine anklager på, er udelukkende de informationer som Danica Pension selv leverer overfor klienten. Anvendte beløb er hentet direkte fra Netpension og således ikke tilpasset eller justeret i nogen retning. Ved konkrete eksempler, anvendes samme værdipapir DI DK korte obligationer igennem hele forløbet. Valgt værdipapir er en tilfældighed og dækker udelukkende over det hensigtsmæssige i, at samme værdipapir går igen ved samtlige eksempler."

18. 82.301

Selskabet har i brev af 26/4 2012 til nævnet henvist til korrespondancen i sagen og afvist klagerens krav.

Parterne er fremkommet med yderligere oplysninger i breve af 11/5 og 15/6 2012 til nævnet.

Nævnet udtaler:
Nævnet finder, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse vedrørende de mange klagepunkter. En sådan bevisførelse kan ikke finde sted for nævnet, men må i givet fald foregå ved domstolene. Nævnet må derfor med henvisning til § 4 i nævnets vedtægter afstå fra at behandle sagen.

Derfor

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand