Ankenævnet for Forsikring

906/12

Den 28. december 2012 blev i sag nr. 82.595:

xxxxxx xxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

PKA+Pension
Forsikringsselskab A/S
Tuborg Boulevard 3
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede har arbejdsmarkedspensionsordning i PKA+Pension Forsikringsselskab A/S. Han klager over, at selskabet har afvist at fremlægge detaljeret dokumentation for udviklingen i pensionsordningens kapital- og ratepensionsdel siden oprettelsen.

Selskabet henviser til, at klageren løbende har modtaget den nødvendige og tilstrækkelige information om sin pensionsopsparing. Det er på den baggrund selskabets opfattelse, at det ikke er forpligtet til at fremlægge yderligere dokumentation for udviklingen i klagerens pensionsordning over alle årene siden oprettelsen.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 16/5 2012, fremgår bl.a.:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Jeg har gentagne gange bedt selskabet om at udarbejde mere detaljerede og oplysende årsopgørelser så jeg løbende kunne kontrollere at opgørelserne var korrekte. Se klageskrivelse af 04.01.
I vores elektroniske tidsalder burde det ikke være noget problem at adskille kapital og ratepension i to forskellige konti og oplyse relevante detaljer på begge.
De opgørelser jeg har modtaget gennem årene har jeg ikke umiddelbart kunnet kontrollere og har ikke følt mig tryg ved.
Når man så nu senest under telefonsamtalen den 04.01 får oplyst at der skal betales 40% afgift af hele indestående samt en 15% afgift af en eventuel udbetaling til min kone ved min død, bliver jeg da selvsagt bekymret for hvad der foregår.
Efter den 04.01 at have klaget til den klageansvarlige får jeg så et svar den 26.01 blandt andet indeholdende - hvis du er utilfreds kan du bare flytte til et andet selskab -, dette samtidig

med, at afgiftsberegningen ikke indeholder nogen afgiftsfri andel!!! Det er klart at min utryghed ved selskabets opgørelser over årene bekræftes.
Som det fremgår af de vedlagte bilag har jeg den 23.02 kommenteret besvarelsen af 26.01 hvor jeg bl.a. gør opmærksom på den forkerte afgiftsberegning.
Dette har selskabet ikke fundet anledning til at besvare.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At selskabet udarbejder en detaljeret separat dokumentation for udviklingen af mine to pensionsordninger over alle årene siden deres oprettelse med detaljerede renteberegninger, skattebetalinger og afgiftsberegning."

Heroverfor har selskabet i brev af 7/6 2012 til nævnet anført:

"**Indledning**
Indledningsvis skal PKA beklage, at vi ikke har fået besvaret klagers mail af 23. februar 2012. Det er imidlertid først i forbindelse med klagers henvendelse til Ankenævnet for Forsikring, at vi bliver opmærksomme på, at klager ikke har modtaget et svar fra os. Klager har derfor ret i, at vi ikke har besvaret hans henvendelse af 23. februar 2012.

Den 31. maj 2012 har vi sendt et brev til klager, hvori vi behandler de spørgsmål, som han har rejst i sin mail af 23. februar 2012, og i brevet beklager vi, at vi ikke tidligere har besvaret hans henvendelse **(Bilag …).**

Det bemærkes, at den afgiftsberegning, der vises i vores brev af 31. maj 2012, afviger fra den afgiftsberegning, der tidligere er sendt til klager. Det skyldes blandt andet, at vi i vores manuelle beregning i brevet af 26. januar 2012 ikke havde taget højde for det afgiftsfri beløb, der er på klagers ordning. Det afgiftsfri beløb, som er registreret på klagers sag, men ikke i vores systemer, har vi ved den manuelle beregning lagt sammen med det beløb, hvoraf der skal betales 25 % afgift. Dette er en fejl.

Klagers pensionsordning indeholder således både en afgiftsfri del og en del, hvis værdi er låst pr. 31. december 1979 og hvoraf der skal betales 25 % i afgift, samt en del hvoraf der skal betales 40 % i afgift.

Vores beregning i brev af 31. maj 2012 er dermed sket i overensstemmelse med bestemmelserne i pensionsbeskatningslovens § 26A, hvorefter også tilvæksten på den afgiftsfri del er tillagt ordningen fra tidspunktet for overførslen.

Vores redegørelse til Ankenævnet for Forsikring vil herefter koncentrere sig om, hvorvidt PKA+Pension er forpligtet til at udarbejde yderligere detaljeret separat dokumentation for udviklingen i klagers pensionsordning over alle årene siden oprettelsen.

Sagsfremstilling
Den 15. februar 2000 blev klagers pensionsordning hos … overført til Aktiva Pension (PKA+Pension) (bilag …). Pensionsordningen blev overført til en enkelt police, der både omfattede en kapitalpension og en ratepension.

Ved mail af 16. december 2002 bad klager om en forklaring på forrentningen af hans pensionsordning (Bilag …), hvilket han modtog den 23. december 2002 (Bilag …).

Ved mail af 20. januar 2003 bad klager om yderligere information (Bilag …), hvilket vi fremsendte ved brev af 27. januar 2003 (Bilag …).

Klager modtog den 7. februar 2008 på baggrund af en telefonisk henvendelse et brev med en opgørelse over klagers pensionsopsparing fordelt på henholdsvis kapital- og rateopsparing samt oversigt over hvorledes afgiften skulle opgøres på klagers kapitalpension (Bilag …).

Ved brev af 19. juni 2009 kontaktede vi klager, der netop var fyldt 70 år, med information om, at der var kommet nye regler, der muliggjorde, at klager kunne vente med udbetaling fra klagers pensionsordning indtil han fyldte 75 år. Vi oplyste samtidig saldoen på klagers kapitalpension pr. 1. august 2009 og størrelsen af en eventuel udbetaling af klagers ratepension (Bilag …).

Den 24. juni 2009 sendte vi efter aftale med klager et brev med en opgørelse over klagers pensionsopsparing fordelt på henholdsvis kapital- og rateopsparing samt en oversigt over hvorledes afgiften skulle opgøres på klagers kapitalpension (Bilag …).

Ved brev af 10. december 2010 informerede vi klager om mulighederne for at indbetale ekstra til kapital- og ratepension i 2010 (Bilag …), og ved brev af 12. april 2011 bekræftede vi over for klager, at vi den 29. december 2010 havde modtaget 146.000 kr. til indbetaling på henholdsvis klagers kapital- og ratepension (Bilag …). Vi oplyste samtidig saldoen på klagers kapital- og ratepension pr. 1. maj 2011, og henviste i øvrigt klager til også at se oplysningerne om klagers pensionsopsparing på www.pka.dk.

Ved brev af 13. april 2011 modtog klager efter aftale en oversigt over klagers pensionsordning i PKA+Pension (Bilag …), og klager blev i den forbindelse opfordret til at søge mere information om pensionsordningen på www.pka.dk.

I maj 2011 sendte vi klager den årlige oversigt over klagers pension i PKA+Pension (Bilag …). Vi oplyste i den forbindelse, at klager nu kunne finde sin årsoversigt på www.pka.dk med oplysning om, hvor meget han havde indbetalt i 2010. Vi oplyste samtidig, at klager på vores hjemmeside altid kunne se den opdaterede pensionsoversigt, beregne sin pension m.v.

Ved brev af 28. november 2011 informerede vi klager om mulighederne for at indbetale ekstra til kapital- og ratepension i 2011 (Bilag …), og den 28. december 2011 modtog vi 146.000 kr. til indbetaling på henholdsvis klagers kapital- og ratepension.

Den 4. januar 2012 kontaktede klager os telefonisk for at sikre sig, at vi havde modtaget indbetalingen på 146.000 kr., da han ikke kunne finde information om indbetalingen på vores hjemmeside. Vi bekræftede, at vi havde modtaget indbetalingen og oplyste, at der var lidt længere ekspeditionstid end normalt for behandlingen af indbetalingerne, men at han skulle kunne se indbetalingerne på vores hjemmeside inden for et par uger.

Ved mail af 4. januar 2012 kontaktede klager vores klageansvarlige, da han blandt andet var utilfreds med den information om hans pensionsordning, der var tilgængelig på vores hjemmeside, og tillige ønskede en beregning af udbetalingen fra hans kapitalpension med detaljeret beregning af afgiftsfradraget pr. 31. december 2011 (Bilag …).

Vi bekræftede modtagelsen af klagers mail den 5. januar 2012, og den 26. januar 2012 sendte vores klageansvarlige et brev med svar til klager (Bilag …). I brevet oplyste den klageansvarlige blandt andet, at PKA+Pension ikke længere sendte en kvittering for indbetalinger, da alle indbetalinger kunne findes på klagers personlige side på www.pka.dk, og at der normalt gik 5 hverdage fra indbetalingen var sket, til den kunne ses på hjemmesiden.

Den klagesansvarlige oplyste endvidere værdien af klagers kapitalpension pr. 1. januar 2012 med en opgørelse over fordelingen pr. afgiftsgrundlag, samt størrelsen af klagers ratepension pr. 1. januar 2012.

Endelig oplyste den klageansvarlige, at PKA havde truffet den strategiske beslutning at målrette PKAs produkter og service til at tilbyde supplerende opsparing til medlemmerne af pensionskasserne i PKA, og at en afledt effekt af den beslutning var, at PKA i tilrettelæggelsen af service og it-systemer ikke længere prioriterede ordninger som klagers. Da det naturligvis kunne være utilfredsstillende for klager ikke længere at kunne modtage samme høje service som tidligere, blev klager opfordret til at flytte sin ordning til en anden udbyder.

Ved mail af 23. februar 2012 har klager kommenteret på svaret fra vores klageansvarlige (Bilag …).

Begrundelse
Indledningsvis skal det nævnes, at PKA+Pension er i gang med en strategisk omlægning af sit forretningsområde.

Tidligere solgte vi pension m.v. til alle, der ønskede at tegne forsikring hos os, men denne strategi er blevet ændret til at fokusere på behovet for supplerende opsparing blandt medlemmerne af pensionskasserne i PKA. Som en del af denne strategiske omlægning har vi dels frasolgt forsikringer, der ikke længere er i forretningsmæssigt fokus, dels omlagt it-platformen, så denne bedre understøtter servicen af medlemmerne.

I løbet af 2012 vil PKA+Pension tilbyde de resterende kunder, der ikke er medlemmer, mulighed for at flytte til en anden pensionsleverandør, der bedre vil kunne skabe en fokuseret service på denne restgruppe af kunder. Klageren er en af disse kunder.

Vi har fuld forståelse for, hvis klager ikke synes, at det er en tilfredsstillende løsning, at PKA i tilrettelæggelsen af service og it-systemer ikke længere prioriterer ordninger som klagers så højt som tidligere, og det er baggrunden for, at vi højst utraditionelt og mod sædvane opfordrer klager til at finde en anden udbyder, 'hvor han har mulighed for at få samme høje service, som vi tidligere kunne tilbyde. Det er også baggrunden for, at det naturligvis ikke vil være forbundet med omkostninger for klager at forlade PKA.

Klager, der er kunde i PKA+Pension, har siden overførslen af sin ordning i 2000 løbende modtaget information om sin pensionsopsparing hos PKA+Pension. Informationen er sendt til klager enten på foranledning af klagers egne henvendelser eller som led i den almindelige årlige kommunikation fra PKA+Pension til kunderne. Klager har således hvert år fået tilsendt en årsoversigt, hvor han har kunnet følge udviklingen i sin pensionsordning, herunder se størrelsen af kapital- og ratepensionsopsparingen samt forrentningen.

Informationen til klager er i årevis sendt ud med brev, men i takt med udbygningen af PKAs hjemmeside og overgangen til elektronisk web-baseret kommunikation, er en del information tillige blevet gjort tilgængelig for klager på PKAs hjemmeside via en passwordbeskyttet løsning, hvilket klager er bekendt med.

Som følge af omlægningen af vores it-platform, er det imidlertid pt. ikke er muligt at levere data elektronisk vedrørende klagers pensionsordning på en fuldt ud tilfredsstillende måde. Klager kan på hjemmesiden se størrelsen af kapital- og ratepensionen, se sine indbetalinger, forrentning mv. Ved navigering rundt på hjemmesiden vil klager dog opleve fejl på flere underliggende funktioner på grund af den begrænsede it-understøttelse af hans specielle ordning.

I forhold til håndteringen af klagers pensionsmæssige rettigheder har vi imidlertid fuldt ud styr på indbetalinger, forrentning, afgiftsberegning mv. Vi kan således manuelt beregne hans pensionsordning, men det tager tid at gøre det, og det er baggrunden for, at klager modtager informationen på anden vis - f.eks. med brev.

Det tidsmæssige forbrug ved den manuelle beregning af klagers pensionsordning er også baggrunden for, at vi må fastholde, at vi ikke er forpligtede til særskilt at udarbejde yderligere detaljeret separat dokumentation for udviklingen af de to dele i klagers pensionsordning over alle årene siden oprettelsen.

Det er vores opfattelse, at klager løbende har modtaget den nødvendige og tilstrækkelige information om sin pensionsopsparing, da han årligt har modtaget oversigter over pensionsordningen, da han har adgang til en vis information om pensionsordningen på en passwordbeskyttet hjemmeside, og da han løbende har modtaget konkret supplerende information på baggrund af henvendelser til PKA+Pension.

Konklusion
PKA+Pension er ikke forpligtet til at udarbejde særskilt detaljeret separat dokumentation for udviklingen i klagers pensionsordning over alle årene siden oprettelsen."

Hertil har klageren i brev af 24/6 2012 til nævnet bemærket:

"Indledningsvist skal jeg klargøre, at jeg ikke generelt kan forholde mig til PKAs svar, på det foreliggende grundlag.
Jeg har formentlig alle de i svaret nævnte bilag i mit arkiv, men skal bede Dem om at fremsende en kopi af de i brevet nævnte.
PKAs forklaring på den forkerte afgiftsberegning af 26 januar giver mig alene grund til at sætte spørgsmålstegn ved troværdigheden af rente- og afgiftsberegningen gennem hele den periode hvor min opsparing har været placeret hos dem.
Den seneste afgiftsberegning er endvidere også forkert, hvilket jeg kan dokumentere.

På dette grundlag fastholder jeg mit krav om en detaljeret beregning af rentetilskrivning og afgiftsberegning for hele den periode hvor ordningen har ligget hos PKA.

Min endelige klage vil også komme til at indeholde en påstand om, at PKA ikke har tilskrevet de renter som de lovede ved ordningens oprettelse: '2% over den bedste rente der kunne opnås i de almindelige banker, dog med forbehold for væsentlige stigninger i bankrenterne.'

Jeg skal i øvrigt bemærke, at PKAs tilbud om at jeg omkostningsfrit kan flytte mine penge til et andet selskab/bank er rørende, på baggrund af, at jeg ved aftalens indgåelse fik en skriftlig garanti for dette."

Efterfølgende har selskabet i brev af 11/7 2012 til nævnet anført:

"Indledningsvis bemærkes, at vi har fået oplyst fra Ankenævnet, at sagens akter er tilsendt klager fra Ankenævnet.

Klager fastholder sit krav om en detaljeret beregning af rentetilskrivning og afgiftsberegning for hele den periode, hvor ordningen har ligget hos PKA. Hertil skal vi henvise til vores rede-

gørelse af 7. juni 2012 og fastholde, at det er vores opfattelse, at klager løbende har modtaget den nødvendige og tilstrækkelige information om sin pensionsopsparing.

Klager anfører endvidere, at han vil medtage endnu et klagepunkt i sin endelige klage. Hertil skal vi bemærke, at vi ikke kan tage stilling til klagers anbringende på det foreliggende grundlag og vil derfor afvente den endelige klage."

Parterne er ikke herefter fremkommet med yderligere kommentarer.

Nævnet har fået forelagt de bilag, der er vedlagt sagen.

Nævnet udtaler:

Efter nævnets opfattelse beror sagen på, om selskabet har overholdt reglerne om god skik i Finanstilsynets bekendtgørelse 769 af 27/6 2011. Så vidt det er nævnet bekendt, skal selskabet over for Finanstilsynet nærmere redegøre for sine "strategiske omlægninger af forretningsområdet". Da det er Finanstilsynet, der påser, om selskabets handlemåde i forhold til klageren og andre, der har lignende ordninger, har overholdt reglerne om god skik, finder nævnet det rettest ikke at træffe afgørelse i sagen.

Derfor

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre sagen.

Marianne Højgaard Pedersen
formand