Ankenævnet for Forsikring

908/13-5

Den 4. februar 2013 blev i sag nr. 82.764:

xxxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har flere pensionsordninger i PFA Pension. Han klager over, at selskabet har ændret en ophørende livrentepension i Unit Link til en ratepension. Han er endvidere utilfreds med, at selskabet har sammenlagt to andre policer og med selskabets sagsbehandling i øvrigt.

Selskabet har efter sagens indbringelse for nævnet tilbudt at annullere sammenlægningen af de to policer. For så vidt angår ændringen af den ophørende livrentepension henviser selskabet til, at det ikke er teknisk muligt at genetablere ordningen. Selskabet har til gengæld tilbudt klageren nogle alternative løsninger.

Selskabet sendte brev af 30/9 2010 vedrørende ændring af klagerens pensionsordning i Unit Link. Af brevet fremgår bl.a.:

"**Vi ændrer din pensionsordning i Unit Link på grund af skattereformen**

Du har en pensionsordning i Unit Link i PFA, og den bliver berørt af skattereformen fra 2009. Derfor overfører vi nu en del af din opsparing til en ratepension, da det er en fordel for dig.

Hvad er fordelene ved en ratepension?
En ratepension er en pensionstype, som normalt udbetales i rater over ti år. Udbetalingen er garanteret i hele perioden - også til dine efterladte, hvis du dør, inden de ti år er gået.

Hvilken pensionstype havde du tidligere?

Du havde en såkaldt ophørende livrente, der også typisk kunne strække sig over ti år. Den ville falde bort, hvis du døde, inden de ti år var gået, med mindre du havde købt en garantiperiode.

Hvad betyder ændringen for dig?
Du fortsætter altså med at spare op til pension i Unit Link i PFA, ligesom du plejer. Den eneste ændring er blot, at du selv eller dine efterladte fremover er garanteret en udbetaling i ti år på en del af din opsparing."

Klageren var utilfreds med ændringen, idet han ikke var interesseret i en garanteret udbetaling. Efter flere henvendelser til selskabet, sendte selskabet brev af 28/12 2011 med en oversigt over konsekvenserne ved at sammenlægge to policer og med svar på klagerens spørgsmål vedrørende Unit Link policen. Af brevet fremgår bl.a.:

"**Sammenlægningen af de to policer i gennemsnitsrentemiljøet**
I forbindelse med sammenlægningen af police ...811 og police ...812 til police ...814 bad du om en konsekvens oversigt før og efter sammenlægningen pr. 1. januar 2011.

Den oversigt, som vi sendte dig den 15. juli 2011, har vi nu suppleret ved en yderligere kolonne, der viser konsekvenserne, hvis police ...814 oprettes uden invaliditetsdækning, da vi kan forstå på dit brev, at du gerne vil fravælge denne dækning.

Ydelser, forsikringsdækninger, depot og årlige omkostninger	**Police ..811**	**Police ..812**	**Police ... 814**	**Police ..814 uden inv.**
Invalidedækning Årligt	17.268	0	17.268	0
Dødsfald, engangsbeløb ved dødsfald inden 1.2.2014	6.457	0	0	0
Dødsfald, rate ved dødsfald inden 1.2.2014 i 10 år - årligt	31.488	7.514	40.694	40.547
Dødsfald, løbende udbetalinger i 10 år ved dødsfald fra den 1.2.2014 til 1.2.2024	0	0	26	163
Pensionering, løbende udbetalinger indtil 1.2.2024	72	0	66	65
Pensionering, engangssum	283.361	0	285.817	283.816
Pensionering, rate i 10 år - årligt	3.330	8.846	11.408	12.015

3. 82.764

Livsvarig alderspension	0	0	0	0
Depot	287.428	63.727	351.155	351.155
Årlige omkostninger, jf. gældende satser	1.255	190	1.360	1.360

Police ...814 er oprettet med depotsikring, der betyder, at det samlede depot kommer til udbetaling i tilfælde af din død inden det fyldte 67. år.

Dette skulle gerne besvare dine spørgsmål i 3., 4. og 5. afsnit af dit brev.

Hvis du fravælger dækning ved invaliditet, så vil værdien af denne blive anvendt til en livsvarig alderspension med tilknyttet garanti. Det skyldes pensionsbeskatningslovens regler, idet opsparede skattekode 1-depoter (pensionsordninger med løbende udbetalinger, bortset fra ophørende livrenter) alene må afgiftsfrit overføres til andre skattekode 1-forsikringsdækninger som livsvarig alderspension, ægtefællepension, børnepension og invalidepension.

Hvis du ikke ønsker depotsikring (dødsfaldsudbetalinger før det 67. år) samt dækning ved invaliditet, kan vi ændre din police pr. 1. januar 2011, således at sammenlægningen af dine 2 policer kun indeholder nedenstående ydelser (inkl. prognose) på police ...814:

Ydelser, Forsikringsdækninger, depot og årlige omkostninger	**Police ... 814**
Pensionering, engangssum	283.816
Pensionering, rate i 10 år - årligt	14.718
Livsvarig alderspension	148
Depot	351.155
Årlig omk., jf. gældende satser	1.360

Du skal betale en afgift på 40 % af engangssummen ved pensionering. De løbende ydelser, livsvarig alderspension og rateudbetaling ved pensionering, skal der betales almindelig indkomstskat af.

Dine spørgsmål til Unit Link policen.
Ved skattereformen i 2009, der trådte i kraft pr. 1. januar 2010, blev der indført en begrænsning i fradragsretten på indbetalinger til ratepension og ophørende livrente på 100.000 kr. De nye skatteregler indebar, at hvis indbetalingerne til ratepension/ophørende livrente samlet oversteg 100.000 kr., så kunne den overskydende indbetaling alene anvendes til livsvarig pension.

Herudover blev det også muligt at overflytte depoter fra ophørende livrente til ratepension uden skattemæssige konsekvenser, hvilket ikke tidligere havde været muligt. Der var vores vurdering, at det ville være en fordel for langt de fleste af vores pensionskunder at få ændret en ikke garanteret livrente til en garanteret rateforsikring, da de herved opnåede en bedre

sikring af depotet i tilfælde af dødsfald i udbetalingsperioden, og det er årsagen til orienteringsbrevet, som vi sendte til dig den 30. september 2010.

Denne ændring indebar samtidig, at vi kunne begrænse udviklingen i det IT-system, som vi administrerer vores Unit Link policer i, da vi kunne genanvende koderne for ophørende livrenter til livsvarige livrenter.

Imidlertid var vi ikke opmærksomme på, at du specifikt ved oprettelsen af din Unit Link ordning havde ønsket en pensionsordning uden sikring af depotet i tilfælde af dødsfald i udbetalingsperioden, og det beklager vi naturligvis.

Vi har ikke mulighed for at genetablere din Unit Link ordning som ophørende livrente. Vi kan tilbyde dig følgende løsninger i PFA Pension som markedsrenteprodukter:

1. Bevare den nuværende Unit Link ordning som ophørende rateforsikring
2. Ændre den nuværende Unit Link ordning til livsvarig livrente
3. Lukke den nuværende Unit Link ordning og omkostningsfrit overføre depotet til en ophørende livrente i PFA Invest.

Til brug for din vurdering af ovennævnte alternativer har vi udarbejdet nedenstående oversigt. Oversigten er udarbejdet pr. 1. september 2010, hvor vi ændrede din Unit Link police. Depotet på Unit Link policen udgjorde 204.045,85 kr. pr. 1. september 2010.

Produkt	**Årlig pensionsydelse**	**Sikring af depot**
Unit Link, ophørende rateforsikring	20.404,59	Ja
Unit Link, livsvarig livrente	13.798,03	Nej
PFA Invest, ophørende livrente	24.288,00	Nej

Den ophørende livrente på PFA Invest policen er af samme størrelse, som den ophørende livrente du havde pr. 1. september 2010 på Unit Link policen. Det indebærer i givet fald, at PFA Pension giver dig en kompensation på 2.734,15 kr., så ydelsen er af samme størrelse pr. 1. september 2010. Beregningen er baseret på investeringskonceptet PFA-Valg.

Hvis du ændrer din Unit Link ordning til livsvarig livrente, så har du ikke mulighed for senere at overføre den til en ophørende livrente eller en ratepension.

Investeringsmæssigt er der dog forskel på PFA Unit Link og PFA Invest. Først og fremmest kan du ikke foretage dag til dag handler med ændringer af dine eventuelle puljevalg i PFA Invest. Puljeændringer sker alene ved et månedsskifte. Dette sker enten på en blanket, som vi til din orientering vedlægger et eksemplar af, eller on-line på www. pfa.dk.

I investeringskonceptet PFA-Valg består puljesammensætningen i øjeblikket af:

- 15 % PFA Danske obligationer med lang løbetid
- 5 % PFA Danske Aktier
- 22 % PFA Globale aktier
- 15 % PFA Udenlandske obligationer
- 3 % PFA Kreditobligationer

5. 82.764

- 40 % Gennemsnitsrentepulje

Som et yderligere alternativ kan vi også tilbyde dig, at du overflytter depotet fra din ophørende livrente i Unit Link til en ophørende livrente i gennemsnitsrentemiljøet. Det giver pr. 1. september 2010 en årlig pensionsydelse på 26.931 kr.

Udover de nævnte muligheder kan du også vælge at ophæve din Unit Link police og overføre depotet til en anden pensionsleverandør. Du skal ikke betale omkostninger til PFA Pension ved denne overførsel.

Ønsker du ændringer?
Hvis du ønsker ændringer af police ...814 og/eller din Unit Link police, beder vi dig meddele dette inden den 1. februar 2012. Du kan anføre dine valg nedenfor på vedlagte kopi af dette brev. Hører vi ikke fra dig inden da, vil den nuværende police fortsætte."

Af klageskemaet, der er underskrevet den 21/6 2012, fremgår bl.a.:

"Sag nr. 1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Den 30.9.2010 modtog jeg et brev fra PFA om at man pga. nye skatteregler hævede min ophørende livrente og ændrede den til en ratepension. Da jeg ikke var interesseret heri kontaktede jeg PFA telefonisk og bad selskabet forklare hvad der i de nye skatteregler nødvendiggjorde denne uønskede omlægning. Intet svar på forespørgslen. Efterfølgende har jeg i næsten et år korresponderet med PFA's compliance officer herom og fået en række undvigende, modstridende og helt igennem utilfredsstillende svar.
I begyndelsen af december 2011 kom jeg til den slutning at dette spor tilsyneladende ikke førte nogen steder hen og jeg skrev derfor direkte til selskabets administrerende direktør. Formodentlig som følge heraf modtog jeg 30.12.2012 et mere konkret svar. Af svaret fremgår, at PFA ikke vil 'genetablere' min ophørende livrente, men stiller mig over for 4 alternativer - og et ultimatum om valg af alternativ inden udgang af januar 2012.. Alle 4 alternativer fravalgte jeg da jeg tegnede den ophørende livrente og der er ikke i det modtagne svar givet nogen nærmere redegørelse for eller forklaring på hvorfor de nu skulle være acceptable eller hvilke konsekvenser / ændringer de samlet set medfører for mig ved at acceptere et af de oplistede alternativer.

Sag nr. 2. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
Sammenlægning af 2 10 årige forsikringspolicer. Alle mine aftaler med PFA er 10 årige aftaler og på det grundlag forespurgte jeg PFA om det ville være fordelagtigt at lægge dem sammen til 1 aftale. Efter en noget 'løs' korrespondance med PFA blev det klart at kun 2 aftaler kunne være kandidater til en sammenlægning. På det grundlag foretog PFA en sammenlægning af de 2 aftaler til en enkelt uagtet jeg havde gjort PFA opmærksom på, at forudsætningen for sammenlægningen ville være at jeg opnåede en fordel herved. På mit forlangende udarbejdede PFA en økonomisk sammenligning, som jeg (med hjælp fra en forsikringsteknisk fagmand) vurderede som et ringere produkt end de 2 separate aftaler. Jeg har gjort PFA opmærksom på at jeg under de givne forhold ikke ønsker en sammenlægning, men det har PFA ikke reageret på..

2. Sag nr. 1: Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
a) genetablering af min ophørende livrente på samme vilkår, som da jeg tegnede den - dvs. med en samlet omkostning / forrentning, der sikrer samme pensionsudbetaling som blev stillet i udsigt på tegningstidspunktet

b) subsidiært en uafhængig forsikringsteknisk erklæring om at jeg ikke på nogen måder stilles ringere end i det oprindelige tegningsgrundlag ved at vælge det bedste af de 4 alternativer.

c) kompensation for en helt igennem useriøs sagsbehandling

2. Sag nr. 2: Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Uændret videreførelse af 2 oprindelige aftaler uden nogen omkostningsbelastning overhovedet - dokumenteret af uafhængig 3. part."

Klageren er i et bilag til klageskemaet fremkommet med en uddybende sagsfremstilling.

Heraf fremgår bl.a.:

"**Uddybende sagsfremstilling vedr. police ...815 - ophørende livrente**

Efter ansættelse i ... i 2007 henvendte jeg mig til PFA med henblik på at få en pensionsaftale tilpasset mine forhold og behov: tidsbegrænset udbetaling, uden forsikringsdækning af nogen art, idet jeg ikke har 'nødlidende' efterladte og uden aldersbetinget reducering af afkastmulighederne. Mine forventninger var, at jeg med fordel kunne strippe en ældre rateforsikring i PFA (fripolice ...812) for de forsikringsmæssige betingelser mod til gengæld at få højere pensionsudbetalinger og genoptage indbetalingen til denne aftale og dermed reducere de samlede omkostninger.

På et efterfølgende møde med en PFA-medarbejder blev denne mulighed klart afvist. PFA-medarbejderen var mest interesseret i at sælge mig en fuldstændig traditionel rateforsikring, men da den kun delvis imødekom mine ønsker - nemlig tidsbegrænset udbetaling - afviste jeg den. Noget modvillig foreslog medarbejderen mig derpå en ophørende livrente som et alternativ. På daværende tidspunkt var det mig en helt ukendt pensionsopsparing, men ifølge medarbejderen var der tale om en aftale, der modsvarede mine ønsker: hele indbetalingen ville gå til pensionsopsparing uden forsikrings- og garantimæssige omkostninger af nogen art og med en unit link aftale kunne jeg selv sammensætte opsparingen. Beklageligvis fik jeg ikke en skriftlig konsekvensberegning af fordelagtigheden ved denne aftale i forhold til en ratepension, men medarbejderen var så overbevisende, at jeg var enig i at det var en optimal pensionsordning for mig.

I begyndelsen af oktober 2010 modtog jeg et brev fra PFA dateret 30.9.2010 hvoraf fremgår: 'Vi ændrer din pensionsordning i Unit Link på grund af skattereformen'. Brevet fortsætter: 'Du har en pensionsordning i Unit Link i PFA, og den bliver berørt af skattereformen fra 2009. Derfor overfører vi nu en del af din opsparing til en ratepension, da det er en fordel for dig'. Efter min bedste overbevisning er der intet i nævnte skattereform, som nødvendiggør denne ændring og jeg måtte derfor opfatte ændringen som et direkte forsøg på at 'overføre en del af min pensionsopsparing' til PFA i form af en uoplyst forsikringspræmie til dækning af den garanterede udbetaling til efterladte i en rateforsikring.

Telefonisk anmodede jeg derfor PFA at dokumentere over for mig hvilke forhold i skattereformen, der nødvendiggjorde denne ændring og hvilke konsekvenser ændringen havde for min pensionsopsparing. Jeg har aldrig modtaget et svar fra PFA herpå.

Da jeg efterfølgende fik password til PFA's hjemmeside, kunne jeg konstatere at ændringen tilsyneladende var væsentlig mere omfattende, idet der her fremgik, at min pensionsopsparing nu bestod af en overvejende livslang udbetaling og en mindre del med en 10 årig udbe-

taling. Dette er direkte i modstrid med den pensionsaftale jeg har indgået med PFA. Heller ikke det har PFA ønsket at udrede.

Efter en omfattende korrespondance med PFA modtog jeg et brev fra PFA dateret 28.12.2011 hvori man skriver: 'Denne ændring indebar samtidig, at vi kunne begrænse udviklingen i det IT-system, som vi administrerer vores Unit Link policer i, da vi kunne genanvende koderne for ophørende livrenter til livsvarige livrenter'.

Altså en helt anden årsagsforklaring end givet i brev af 30.9.2010.

Uddybende sagsfremstilling vedrørende mulig sammenlægning af policerne ...811 og ...812.

Med forventning om at kunne reducere de samlede omkostninger ved de 2 policer og dermed tilsvarende forøge pensionsudbetalingen forespurgte jeg PFA om det ville være mulig med en sådan sammenlægning og under hvilke betingelser en eventuel sammenlægning kunne foretages.

PFA gav et noget henholdende svar uden det fornødne beslutningsgrundlag. I et uddybende svar fremsendte man derpå en police, der erstattede de 2 nævnte policer. Efter min opfattelse var det ikke et tilstrækkeligt beslutningsgrundlag og derfor bad jeg om en sammenlignende konsekvensberegning af sammenlægningen af de 2 policer til 1 police.

Efter min opfattelse viser sammenligningen, jfr. PFA's brev af 15. juli 2011, at der ingen fordele er ved sammenlægningen - tværtimod. Eksempelvis konverteres 10 årlige betalinger på kr. 774 pr. år til en engangsudbetaling på kr. 2456 og 'rate ved dødsfald inden 1.2.2014 i 10 år - årligt' forøges med kr. 1692. Som det fremgår af ovenstående er det i direkte modstrid med mine ønsker, som PFA naturligvis er bekendt med. På trods heraf har PFA alligevel gennemført sammenlægningen.

Afsluttende kommentar.

Den refererede sagsbehandling har i hele sit kafka'ske forløb kun øget mine tvivl om PFA's evne og vilje til at give uvildig rådgivning. Det er mig derfor magtpåliggende at sikre mig, at ingen af mine pensionsaftaler er blevet belastet med direkte eller indirekte omkostninger af nogen art og at jeg ikke på nogen måder er ringere stillet end på aftaletidspunktet."

Selskabet har i brev af 23/7 2012 til nævnet bl.a. anført:

"**Hvilke forsikringer er der tale om?**

1. Police ...815 er oprettet pr. 1. marts 2008 som en individuel pensionsordning, men gennem arbejdsgiveren, ... Det fremgår af den aftale om pensionsordning i PFA Unit Link, som klageren har vedlagt, at der var ønsket en 10-årig udbetaling uden dødsfaldsdækning (garanti). Policen blev som ønsket oprettet i PFA Unit Link, som er en markedsrenteopsparing. Vi vedlægger en kopi af policen (Bilag ...).

2. Police ...814 blev oprettet pr. 1. januar 2011 som en samling af to andre policer ...811 og ...812, der begge var præmiefri policer. Police ...811 blev oprindeligt oprettet som en pensionsordning i ansættelsesforhold pr. 1. marts 1992, hvor pensionsindbetalingerne ophørte pr. 1. december 1994. Police ...812 blev oprettet som en privat pensionsordning

pr. 28. december 1993, hvor der blev betalt et indskud på 30.000 kr. Vi vedlægger en kopi af police ...814 (Bilag ...).

Hvad er der sket?

1. Ændring af ophørende livrentepension til ratepension på police ...815

PFA Pension har pr. 1. september 2010 ændret den ophørende livrentepension på policen til en ratepension, som også kommer til udbetaling i tilfælde af død. Dette er der orienteret om i PFA Pensions brev af 30. september 2010, som [klageren] har vedlagt sin klage.

Først efter flere telefonsamtaler, e-mails og diverse korrespondance forklarer PFA Pension i vores brev af 28. december 2011 uddybende baggrunden for ændringen, jf. side 3 i brevet, som [klageren] også har vedlagt sin klage.

Ændringen skyldtes administrative hensyn i det forsikringssystem, som vi administrerede vores Unit Link opsparinger i, da vi overordnet vurderede, at det for hovedparten af vores pensionskunder ville være en fordel at få overført deres ophørende livrentepensioner til ratepensioner.

Da det fremgik af vores dialog med [klageren], at han ikke ønskede så minimal en dødsfaldsdækning som muligt, opstillede vi hvilke muligheder, som PFA Pension havde for at opfylde hans ønske - tillige med hvilke konsekvenser det havde for [klageren], jf. side 3 og 4 i vores brev af 28. december 2011.

På den bestående Unit Link police kunne ratepensionen fortsætte, eller den kunne ændres til en livsvarig livrente.

Vi tilbød herudover, at vi kunne overflytte den ophørende livrente på Unit Link-policen pr. 31. august 2010 til en tilsvarende ophørende livrente på en PFA Invest-police i stedet. For at sikre at ydelsen var af samme størrelse på PFA Invest-policen tilbød vi at give en kompensation på 2.734,15 kr. til Unit Link-policens bestående depot pr. 1. september 2010 på 204.045,85 kr.

Vi tilbød endvidere, at depotet kunne flyttes til en gennemsnitsrentepolice, hvor der kunne gives en ophørende livrente, hvor ydelsesgarantien højere end den tilsvarende ydelse på Unit Link policen.

Endelig nævnte vi også muligheden for [klageren] for, at pensionsopsparingen blev flyttet til en anden pensionsleverandør, hvis han ønskede det.

Samme tilbud blev gentaget i vores breve af 9. januar og 24. februar 2012. Disse breve har [klageren] også vedlagt sin klage.

2. Sammenlægning af police ...811 og ...812

[Klageren] henvender sig i slutningen af januar måned eller den 1. februar 2011 for at høre, om det er muligt at samle alle ordningerne i en samlet aftale, blandt andet med det formål at reducere administrationsomkostningerne.

Denne henvendelse får PFA Pension først efter flere rykkere besvaret ved brev af 31. marts 2011, og efter en rådgivningssamtale med en af vores seniorrådgivere samler vi police ...811

og ...812 til en samlet police ...814 pr. 1. januar 2011. Vi sender en oversigt med brev af 17. juni 2011, og hvor der henvises til policen, som kan ses på minpension.pfa.dk, og som er vedlagt som bilag ... til dette brev.

PFA Pension sender herefter på baggrund af [klagerens] brev af 22. juni en redegørelse den 15. juli 2011, hvor vi som ønsket viser konsekvenserne af sammenlægningen af policerne.

Denne redegørelse uddybes i både vores breve af 28. december 2011 og 24. februar 2012.

PFA Pensions holdning til klagepunkterne

1. Ændring af ophørende livrentepension til ratepension på police ...815

PFA Pension har ikke teknisk mulighed for at genetablere den ophørende livrentepension på police ...815 i vores Unit Link-system.

Derfor har vi også opstillet forskellige alternativer, så [klageren] kunne få den type pensionsordning. Vi har således tilbudt at give en kompensation til depotet, så der i stedet pr. 1. september 2010 kunne etableres en ophørende livrentepension af nøjagtig samme størrelse i PFA Invest, ligesom vi har tilbudt at overføre depotet pr. 1. september 2010 til en ophørende livrentepension på en gennemsnitsrentepolice.

Herved har vi søgt at give [klageren] det bedst mulige overblik over mulighederne og en mulighed for at bevare sin ophørende livrentepension i enten PFA Pension eller ved overførsel til en anden pensionsleverandør.

[Klageren] ønsker subsidiært en uafhængig forsikringsteknisk erklæring om, hvordan han er stillet ved valg af de alternativer, som PFA Pension har opstillet. Det ønske har vi ikke hørt før, og vi hører gerne fra [klageren], om hvordan han forestiller sig dette.

Mest subsidiært ønsker [klageren] kompensation for useriøs sagsbehandling. Vi er enige i, at sagsbehandlingstiden har været alt for lang, men vi mener ikke, at der er tale om useriøs sagsbehandling. Vi har i forvejen tilbudt kompensation ved flytning af depotet til PFA Invest, og det tilbud står vi fortsat ved. Hvis [klageren] i stedet ønsker at flytte den omtalte forsikring til en anden pensionsleverandør, skal der ikke betales omkostninger til PFA Pension ved denne flytning, og vi vil supplerende tilbyde at betale dokumenterede etableringsomkostninger hos en ny pensionsleverandør på op til 2 procent af det overflyttede depot.

2. Sammenlægning af police ...811 og ...812

[Klageren] ønsker at annullere sammenlægningen pr. 1. januar 2011 af police ...811 og ...812 til police ...814.

PFA Pension er villige til at annullere denne sammenlægning, så de oprindelige policer fortsætter som to selvstændige policer. Det indebærer blandt andet, at der fortsat bliver opkrævet administrationsomkostninger for begge policer i overensstemmelse med, hvad der var gældende før sammenlægningen, og vores anmeldelser til Finanstilsynet.

Som det fremgår af vores opstillinger i brevene af 15. juli og 28. december 2011 vil de samle årlige omkostninger således blive højere end ved sammenlægningen.

Hvis [klageren] på et senere tidspunkt måtte ønske ændring eller sammenlægning af policerne, så vil dette ligeledes ske ud fra de omkostningssatser, der måtte være anmeldt til Finanstilsynet."

Hertil bemærker klageren i brev af 21/8 2012 til nævnet bl.a.:

"**ad 1: Ændring af ophørende livrente til ratepension**

Hele besvarelsen viser til fulde hvor vanskeligt det har været for mig at komme i meningsfyldt dialog med PFA.

I afsnit 4 side 2 anføres '... *at han ikke ønskede så minimal en dødsfaldsdækning som muligt...'.* Tværtimod - jeg har i stort alle mine henvendelser til PFA fremhævet, at jeg ikke ønsker at betale til en unødvendig dødsfaldsdækning og derfor valgt en aftale, hvor der ikke var omkostningsbelastninger til dækning af denne risiko.

I efterfølgende afsnit anføres: *'På den bestående unit link police kunne ratepensionen fortsætte, eller den kunne ændres til en livsvarig livrente'.* Jeg har aldrig indgået en aftale om ratepension og aldrig ønsket en ratepension. Da jeg oprindeligt tegnede denne aftale fravalgte jeg helt bevidst både ratepensionen og livsvarig livrenter fordi jeg ikke fandt dem optimale og det har været PFA bekendt hele tiden. Jeg kan kun opfatte det på den måde, at fordi det er opportunt for PFA, bryder man under falske præmisser den indgåede aftale uden at kompensere mig for aftalebruddet.

I afsnit 6 anføres: '*Vi tilbød herudover pr. 31. august 2010 en kompensation på 2734,15 kr. til Unit Linkpolicens bestående depot pr. 1. september på 204.045,85 kr.'.* PFA har ikke på nogen måder begrundet denne dato eller den tilbudte kompensation og uden en håndfast / fagteknisk redegørelse herfor har jeg ikke de relevante informationer til afgørelse af om jeg bliver dårligere stillet ved dette tilbud. Det samme forhold gør sig gældende for tilbuddet om en gennemsnitsrentepolice.

Ad 2: Sammenlægning af policer.

Sædvanligvis belastes enhver forsikringsaftale - om end ofte indirekte - med sælgerprovision. Det jeg blot vil sikre mig er, at det ikke tilfældet her, idet jeg ikke har bedt om den sammenlægning, som PFA har foretaget. Som nævnt i min korrespondance resulterer sammenlægningen i nogle helt uforståelige ændringer i udbetalingsprofilen, som jeg mener, er til ugunst for mig.

ad PFA's holdning til klagepunkterne.

Hvorvidt der er tale om useriøs sagsbehandling, vil jeg helt overlade til ankenævnet. Hele sagsforløbet med underliggende dokumenter taler sit eget tydelige sprog herom."

I brev af 7/9 2012 til nævnet bemærker selskabet, at sammenlægning af policer ikke udløser provision eller anden særlig aflønning til medarbejderne. Af brevet fremgår endvidere:

"**Ad 1) Ændring af ophørende livrente til ratepension**

Der er en skrivefejl i vores svar af 23. juli 2012. Den sætning, som klageren refererer skulle være formuleret: *'...at han ønskede så minimal en dødsfaldsdækning som muligt...'.* Vi beklager den fejlagtige *'ikke'* i den oprindelige sætning.

Klageren har ret i, at han ønskede en ophørende livrentepension, da han etablerede pensionsordningen. Den citerede sætning '*På den bestående unit link police kunne ratepensionen fortsætte, eller den kunne ændres til en livsvarig livrente'* skal ses i sammenhæng med vores tidligere redegørelser til klageren, hvor vi blandt andet på side 3 i vores brev af 28. december 2011 uddybende har forklaret årsagen til, at der var etableret ratepension i stedet for ophørende livrentepension på policen.

Herudover forstår klageren ikke, hvorfor PFA Pension har tilbudt en kompensation på 2.734,15 kr., og hvorfor PFA Pension anvender datoen den 1. september 2010. Dette har vi søgt at forklare klageren i vores brev af 28. december 2010, nederst side 3 og øverst side 4 samt vores brev af 9. januar 2012.

Den ophørende livrentepension på Unit Link policen udgjorde 24.288,00 kr. årligt pr. 1. september 2010, da den blev ændret til ratepension. For at sikre klageren en ophørende livrente på 24.288,00 kr. på en police i PFA Invest, ville det pr. 1. september 2010 være nødvendigt at tilføre depotet, 204.045,85 kr., en kompensation på 2.734,15 kr.

Da både PFA Unit Link og PFA Invest er markedsrenteprodukter, kan vi ikke udtale os med sikkerhed om størrelsen af pensionen pr. 1. februar 2014, der er pensionsalderen for pensionsopsparingen, da det afhænger den valgte investeringsstrategi. Vi gjorde i vores tilbud om overgang til PFA Invest klageren opmærksom på, hvordan puljesammensætningen i PFA-Valg i PFA Invest var sammensat og anså det for tilstrækkelig information i første omgang, da klageren ved oprettelsen af pensionsordningen havde anført sin stilling som økonom i ...

Klageren har ikke os bekendt spurgt nærmere ind til tilbuddet om ændring til en ophørende livrentepension i gennemsnitsrentemiljøet. Som det fremgår af femte afsnit på side 4 af vores brev af 28. december 2011, har vi angivet den årlige pensionsydelse til 26.931 kr. Der er her tale om den garanterede pensionsydelse, som således ikke kan blive lavere."

Parterne er fremkommet med yderligere bemærkninger i flere breve til nævnet.

Af forsikringsbetingelserne for Unit Link policen …015 fremgår bl.a.:

"**§ 11. Ændring af forsikringsbetingelser og priser for forsikringer**

Stk. 1. PFA Pension kan ændre forsikringsbetingelser og priser med en måneds varsel.

Stk. 2. Ændringer vil blive meddelt til forsikringstager.

Stk. 3. Ved skærpelse af forsikringsbetingelserne og ved ændringer, som medfører højere præmie for forsikringen, kan forsikrede benytte sin eventuelle ret til at ophøre med præmiebetaling og sin eventuelle ret vedrørende tilbagekøb af forsikringen, hvis tilbagekøb er muligt i henhold til afsnit D Betingelser for tilbagekøb (ophævelse mod kontant godtgørelse). Der kan være aftalt begrænsninger med hensyn til ophør med præmiebetaling og tilbagekøb for forsikringer, der er oprettet som led i et ansættelsesforhold. Ved ophør med præmiebetaling omskrives forsikringen til

12. 82.764

præmiefri forsikring (fripolice); læs mere i afsnit B Betingelser vedrørende præmiebetalingen, § 3.

Nævnet udtaler:
Selskabet har mod klagerens ønske ændret hans ophørende livrente til en ratepension med udbetaling ved død. Klageren - der har oplyst, at han er uden forsørgerpligter - er ikke interesseret i risikodækning, men ønsker at bibeholde sin ophørende livrente uden garanti. Selskabet har afvist at dette kan lade sig gøre - angiveligt med henvisning til at selskabets IT-system ikke kan håndtere dette.

Efter nævnets opfattelse har selskabet ikke aftalemæssig hjemmel hertil. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det ligger uden for nævnets kompetence at tage stilling til, om en sådan fremgangsmåde kan godkendes efter offentligretlige regler ud fra en betragtning om, at man ikke kan pålægge selskabet at afholde store ekstraordinære omkostninger for at tilgodese få kunders ønske.

Selskabet har over for nævnet tilkendegivet, at det er villigt til at annullere sammenlægningen af policerne …811 og …812, således at de oprindelige policer fortsætter som to selvstændige policer. Nævnet lægger til grund, at selve opdelingen af policerne ikke medfører omkostninger for klageren, og nævnet kan på denne baggrund ikke pålægge selskabet at foretage sig yderligere i anledning heraf.

Nævnet finder i øvrigt, at selskabets sagsbehandling har været langvarig, hvilket selskabet da også har beklaget. Nævnet finder dog ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde kompensation for det passerede.

13. 82.764

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, PFA Pension, skal anerkende, at det er uden aftalemæssig hjemmel til at ændre klagerens livrente som sket, og skal genetablere tilsvarende dækning.

Klageren får ikke medhold i de øvrige klagepunkter.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson