/13

Den 7. oktober 2013 blev i sag nr. 83.948:

xxxxx xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i Danica Pension med ret til udbetaling af et beløb ved ordningens udløb. Han klager over størrelsen af de beløb, som selskabet vil udbetale i udbetalingsperioden. Klageren gør gældende, at selskabet har lavet en fejl ved beregningen af de prognoser, han har modtaget forud for ordningens udløb.

Selskabet har oplyst, at den prognose, selskabet fremsendte ved brev af 25/4 2012 til klageren, beroede på en fejl, hvilket blev meddelt ham ved brev af 10/9 2012. Selskabet henviser til, at de prognoser, klageren har modtaget, ikke er bindende tilsagn om størrelsen af de beløb, der vil komme til udbetaling.

I brev af 25/2 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

> "Af klagen fremgår, at [klageren] efter hans opfattelse har krav på en årlig udbetaling på 181.921,00 kr. samt et beløb svarende til de indbetalinger (inkl. forrentning af indbetalinger) [klageren] har foretaget i oktober, november og december 2012, som følge af, at han har udskudt udbetalingen af hans pension.
>
> **Danica Pension afgørelse**
> Danica Pension fastholder, at Danica Pension ikke ved brev af d. 25. april 2012 har givet [klageren] et bindende tilsagn om en årlig udbetaling på 181.921,00 kr., idet det klart og tydeligt fremgår, at der alene er tale om en prognose for pensionens forventede udvikling under visse forudsætninger.
>
> **Sagsforløb**

2. 83.948

I 2006 oprettede [klageren] gennem sin arbejdsgiver … pensionsordning … hos Danica Pension.

Pensionsordningen havde udløb d. 1. oktober 2012.

I løbet af pensionsordningens løbetid modtager [klageren] dækningsoversigter fra Danica Pension.

I april 2012 sender Danica Pension en dækningsoversigt til [klageren], se **bilag ...** Af dækningsoversigten fremgår det, at Danica Pension forventer, at […] årlige udbetaling af hans pension vil være 181.921,00 kr. Pga. en fejl i Danica Pensions beregning er dette beløb for højt.

I forbindelse med, at [klagerens] pensionsordning har udløb d. 1. oktober 2012 sender Danica Pension d. 3. august 2012 et brev til [klageren], hvoraf det fremgår, at [klageren] kan få sin pension udbetalt d. 1. oktober 2012, se **bilag ...**

Af brevet fremgår endvidere, at [klageren] kan vælge at udsætte udbetalingen af pensionen.

På baggrund af ovenstående brev kontakter [klageren] telefonisk Danica Pension for at høre hvorfor prognosen for den månedlige udbetaling er lavere, end de beløb der er fremgået af tidligere prognoser.

D. 10. september 2012 vender Danica Pension skriftligt tilbage til [klageren], se **bilag** ... Af brevet fremgår, at der desværre var en fejl i den udbetalingsprognose [klageren] modtog i april 2012. Endvidere fremgår:

'Jeg vil gerne understrege, at fejlen alene vedrører de skønnede årlige udbetalinger ved pensionering. Selve pensionsordningen har hele tiden været registreret korrekt, ligesom den forventede udvikling i din opsparing (dit depot). Vi tager afsæt i depotet, når vi beregner dine forventede årlige udbetalinger ved pensionering.

I dækningsoversigten fra april måned 2012 har vi opgjort dit forventede depot til 1.684.710 kroner den 1. i måneden efter, du er fyldt 65 år. Denne prognose er korrekt, og det er altså kun selve metoden til beregning af de løbende udbetalinger, der har været forkert.'

Herefter modtager Danica Pension et brev fra [klagerens] advokat, som påstår, at [klageren] har krav på månedlige udbetalinger i henhold til udbetalingsprognosen fra april 2012, se **bilag ...**

Danica Pension skriver d. 13. december 2012 et brev til [klagerens] advokat, se bilag …, hvor det fastholdes, at der er tale om en prognose og ikke et bindende tilsagn til kunden om udbetaling af en vis størrelse, og at [klageren] vil få udbetalt det beløb han i henhold til forsikringsaftalen har krav på.

Danica Pensions vurdering
Danica Pension fastholder, at [klageren] ikke har ret til en årlig udbetaling på 181.921,00 kr., idet der alene er tale om en prognose for pensionens udvikling.

Det gøres gældende, at [klageren] modtager den udbetaling han i henhold til sin forsikringsaftale er berettiget til.

3. 83.948

Danica Pension har under hele pensionsordningens løbetid registreret og beregnet [klagerens] depot korrekt.

Dvs. prognosen for den forventede udvikling i [klageren] har været korrekt registreret og beløbet på 1.684.710,00 kr. (forventede depot) som fremgår af dækningsoversigten fra april måned, se bilag …, er ligeledes korrekt. Der er således alene tale om en fejl i dækningsoversigten fra april måned 2012's udbetalingsprognose, som medførte, at de forventede udbetalinger ved pensionering var for høje. Så snart Danica Pension fik kendskab til fejlen blev denne rettet, hvilket blev oplyst [klageren] i september 2012.

Det gøres gældende, at en prognose ikke udgør et bindende tilsagn til kunden om at opnå en udbetaling af en vis størrelse.

En prognose er således alene et beregningseksempel for en pensionsudvikling under nogle givne forudsætninger. I prognosen indgår, de på tidspunktet for beregningen realistiske forudsætninger, herunder den forventede forrentning. Det vil sige, at det beløb som kommer til udbetaling (og dermed prognosen for dette beløb) kan ændre sig helt frem til det tidspunkt, hvor Danica Pension har gennemfører de sidste handler, der skal foretages for at kunne udbetale pensionen.

Det gøres gældende, at Danica Pension gentagne gange har oplyst [klageren] om, at der er tale om en prognose og ikke et bindende løfte.

Af dækningsoversigten fra april måned, se bilag …, fremgår flere steder, at der kun er tale om en prognose:

'Du kan se detaljer og forudsætninger for prognosen i din 'Dækningsoversigt'. Vær opmærksom på, at prognosen ikke er bindende. I Din Netpension på danicapension.dk opdaterer vi løbende dine tal og øvrige oplysninger. (Kort Overblik, side 1)

Her kan du se en prognose for, hvad vi forventer, at du kan få udbetalt fra din pensionsopsparing. Prognosen bygger på en række forudsætninger, som du kan se i afsnittet 'Forudsætninger for prognosen' . (Dækningsoversigt, side 1)

Prognosen er ikke bindende. Når vi beregner prognosen, bruger vi følgende forudsætninger ...' (Dækningsoversigt, side 9)

De ovenstående afsnit fremgår ligeledes af dækningsoversigten fra 2006, se **bilag …,** dækningsoversigten fra 2010, se **bilag …** og dækningsoversigten fra 2011, se **bilag ...**

[Klageren] har derfor ikke haft en berettiget forventning om en udbetaling i henhold til det prognosebeløb som fremgår af dækningsoversigten fra april 2012, idet han over en årrække adskillige gange er blevet oplyst om, at der alene er tale om en prognose. Endvidere har udbetalingsprognosen været svingende under hele pensionsordningens løbetid. Dvs. [klageren] har hele tiden været bekendt med, at der kan være udsving i det forventede udbetalingsbeløb.

Som det fremgår af dækningsoversigten fra 1. januar 2010, se bilag …, var det forventede årlige beløb til udbetaling 188.676,00 kr. mens det i den senere dækningsoversigt fra d. 1. december 2011, se bilag …, fremgår, at det forventede årlige beløb til udbetaling er 183.124,00 kr.

Til sidst skal henvises til Ankenævnets kendelse i sag nr. 82.357, hvor Ankenævnet fandt, at en prognose ikke er et bindende tilsagn om udbetalingens størrelse."

Hertil har klageren i brev af 4/3 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg vil gøre opmærksom på, at min klage (i modsætning til Danica Pensions svar) IKKE har noget med prognosen for pensionen at gøre. Klagen går på, at Danica Pension hævder at have lavet en FEJL (se Danica Pensions brev fra 10. september 2012), og at jeg ikke mener at denne fejl skal komme mig til skade.

Jeg har løbende modtaget oversigter over de forventede udbetalinger. F.eks. modtog jeg en oversigt 25-42012. Den 3-8-2013 modtager jeg en udbetalingsoversigt. Det er meget stor forskel på de månedlige udbetalinger i de to oversigter (samlet mere end 180.000 kr). Det kan jeg ikke forstå og spørger telefonisk Danica Pension om årsagen.

Danica Pension svarer på forespørgsel fra undertegnede den 10-09-2012, at man har fundet en fejl i beregningen af månedlige udbetalinger som er rettet. Udviklingen i mit depot (i forhold til prognosen) har hele tiden været korrekt.

Jeg undrer mig over at Danica Pension har fremsendt adskillige informationsbreve til mig, som må have været forkerte, uden at jeg efterfølgende bliver gjort opmærksom på det.

Jeg har ikke haft indsigt i de interne beregninger som Danica Pension har benyttet. Jeg har måttet disponere ud fra de informationer, som Danica Pension som professionelt pensionsselskab har leveret til mig. En fejl fra Danica Pension, skal derfor ikke komme mig til skade.

Men som situationen er nu må jeg forlange, at få indsigt i beregningen af de månedlige udbetalinger:

- Hvilke præmisser og beregninger er der benyttet til de månedlige udbetalinger frem til 25-4-2012?
- Hvad ville den månedlige udbetaling have været, hvis den samme beregningsmodel havde været anvendt i udbetalingsberegningen 3-8-2012?
- Hvad er det for en fejl Danica Pension har fundet?
- Hvordan foregår beregningen efter den nye metode?

Jeg vil også gerne have en forklaring på, hvorfor jeg ikke er blevet oplyst om, at de tidligere informationsbreve har indeholdt fejlagtige informationer (jeg får først information da jeg rykker for en forklaring). Man kan da ikke som professionelt selskab fortie, at der er leveret fejlagtige informationer til kunderne."

Med henvisning til klagerens bemærkninger har selskabet i brev af 9/4 2013 bl.a. oplyst:

"Danica Pension skal fremhæve, at klagen angår pensionsordningens prognose, idet de beløb som [klageren] henviser til er prognoser.

Danica Pension fastholder, at [klageren] modtager den udbetaling han i henhold til forsikringsaftalen er berettiget til. [Klagerens] depot har under hele pensionsordningens løbetid været korrekt registreret.

[Klageren] mener han er berettiget til den udbetaling som fremgår af udbetalingsprognosen i dækningsoversigten fra april 2012.

Det er på baggrund af brevet fra d. 3. august 2012 fra Danica Pension, at [klageren] henvender sig til Danica Pension. Af brevet fremgår det, at [klageren] kan få udbetalt sin pension fra d. 1. oktober 2012 samt at den månedlige udbetaling ca. er 13.616,00 kroner. Danica Pension har som følge af [klagerens] høje aktieandel brugt en anden beregningsmetode til at beregne den forventede udbetaling.

[Klageren] vælger at udskyde udbetalingen.

I november 2012 fremsender Danica Pension igen et brev til [klageren], **bilag …,** hvor vi oplyser, at han kan få udbetalt sin pension d. 1. januar 2013 samt at den månedlige udbetaling ca. er 14.274 kroner. Dette tilbud accepterer [klageren].

Denne udbetalingsprognose er beregnet efter samme metode som alle de tidligere udbetalingsprognoser undtagen udbetalingsprognosen fra august 2012.

Som følge af [klagerens] anmodning om indsigt i Danica Pensions beregning af hans månedlige udbetalinger, har Danica Pension følgende kommentarer til klagers spørgsmål (markeret med *kursiv).*

Spørgsmål 1 - Hvilke præmisser og beregninger er der benyttet til de månedlige udbetalinger frem til 25. april 2012?

Udbetalingsprognosen er beregnet med en indregnet eller forventet afkast i udbetalingsperioden på 1,83 %. Saldoen på ratepensionen er derfor divideret med en annuitet på 9,14 for at finde den forventede årlige udbetaling. Jo højere rente desto lavere bliver annuiteten og dermed en højere forventet udbetaling. Renten på de 1,83 er fastsat i henhold til Finanstilsynets rentekurve, og vil derfor ændre sig hver måned under pensionsordningens opsparingsperiode/løbetid.

Spørgsmål 2 - Hvad ville den månedlige udbetaling have været, hvis den samme beregningsmodel havde været anvendt i udbetalingsberegningen d. 3. august 2012?

Danica Pension har ikke beregnet dette beløb. Dette skyldes, at der er tale om en udregning som på nuværende tidspunkt vil kræve uforholdsmæssigt store ressourcer i forhold til relevansen af denne beregning, idet beregningen vedrører et beløb i et tilbud, som [klageren] har valgt ikke at benytte.

Spørgsmål 3 - Hvad er det for en fejl Danica Pension har fundet?

Årsagen til, at udbetalingsbeløbet i dækningsoversigten fra april måned er for høj skyldes, at vi ved beregningen har bibeholdt forholdet mellem den livsvarige del og ophørende i stedet for at anvende saldi, og derefter beregne ydelserne ud far dem. Da ratepensionen er ca. 90 procent af depotet vil denne fejl dog være marginal.

I udbetalingsprognosen fra august måned har Danica Pension anvendt en anden beregningsmetode. Dette er gjort for at fastholde [klagerens] aktieandel under udbetaling.
Denne beregningsmetode medfører, at renten sættes til 0, hvorfor annuiteten er 10 (svarende til udbetaling over en 10 årig periode).

6. 83.948

Danica Pension fastholder, at [klageren] får den ydelse han i henhold til aftalen er berettiget til, idet den garanterede udbetaling er den samme, og at en lavere udbetaling det første år medfører en højere udbetaling de resterende år.

Spørgsmål 4 - Hvordan foregår beregningen efter den nye metode?
Som ovenfor beskrevet er udbetalingsprognosen fra august 2012 beregnet med en indregnet rente eller forventet afkast i udbetalingsperioden på 0 %. For at finde den forventede årlige udbetaling er saldoen divideret med 10.

Denne beregningsmetode er Danica Pension dog gået væk fra. Nu nedsætter vi aktieandelen og indregner derfor renten ud fra Finanstilsynets rentekurve.

I den forbindelse skal Danica Pension bemærke, at [klageren] pr. 1. januar 2013 er påbegyndt udbetalingen af hans pensionsordning og at denne udbetaling sker efter den gamle beregningsmetode. Dog er det en noget lavere rente, der er indregnet i udbetalingen (hvilket som tidligere nævnt skyldes, at renten fastsættes månedligt ud fra Finanstilsynets rentekurve)."

Heroverfor har klageren i brev af 22/4 2013 til nævnet bl.a. påpeget:

"Jeg læser svaret fra Danica Pension den 9. april 2013 således: Danica Pension anerkender, at der var en fejl i beregningsmetoden 3. august 2012 (idet Danica Pension har benyttet en ny metode med en rente på nul procent denne ene gang, men nu igen er gået tilbage til at bruge en renteberegning fastsat ud fra Finanstilsynets rentekurve). Inden for min branche kalder man det en fejl og en fejlrettelse på samme måde som Danica Pension selv gør det i sit brev af 10. september 2012. Danica Pension har også fortalt mig telefonisk, at det beroede på en fejl. En 'metode' der ikke følger Finanstilsynets anvisninger er ikke en metode: Det er en FEJL. Er beregningen baseret på 0 procent lavet med fortsæt, eller beror det på en fejltagelse?

Så jeg må insistere på, at få en korrekt beregning af, hvad den årlige eller månedlige udbetaling ville have været svarende til datoen for brevet den 3. august 2012. Det er præcist det, som min advokat beder om den 1. november 2012. Vi har rykket for svar i 8 måneder. Det kan ikke være svært at beregne, fordi det er en rutineberegning for Danica Pension, og Danica Pension må lave hundredvis af sådanne beregninger hver dag. Efter min mening burde Danica Pension selv have udsendt korrigerede beregninger til de berørte modtagere, og når det ikke sker så i det mindste levere dem, når selskabet rykkes for en retvisende opgørelse. Disse kommentarer drejer sig om Danica Pensions svar på spørgsmål 2 i brev af 18. april 2013. På samme vis som i det fyldestgørende svar på spørgsmål 1, har jeg behov for at kende forventet afkast, annuitet og månedlig udbetaling. Jeg er nødt til at have denne information, for at kunne sammenholde det med det videre forløb i sagen. Det må være en selvfølge, at jeg ikke har valgt at benytte en fejlagtig beregning. Jeg har brug for den rigtige beregning.

Efterfølgende er der sket det, at jeg arbejdede 3 måneder længere end planlagt (i pensionsprognosen). Jeg indbetalte derfor yderligere 42.589,98 kr. ind til pensionen frem til 31-12-2012.

Fra 1-1-2013 har jeg fået en månedlig udbetaling på 14.274 kr. Dette er igen meget lavt, idet det kun er marginalt højere end det fremgår at brevet fra 3. august 2012 når de ekstra indbetalinger tages i betragtning. Det undrer mig, da der må være en eller anden rente lagt til beløbene. Hvordan er beløbet fremkommet? Hvilken rente er der benyttet, og hvad er annuite-

ten? Jeg kan se, at i beregningen fra 25. april 2012 benyttes et afkast på 1,83% og en annuitet på 9,14. Men det fremgår ikke hvordan beløbet på de 14.274 er fremkommet. Hvorfor er disse oplysninger ikke med i svaret fra Danica Pension? Er de hemmelige? Hvis der benyttes 'konstanter' som i beregningen fra 25. april 2012 skulle den månedlige udbetaling være omkring 15.510 kr. på grund af de ekstra indbetalinger.

Jeg vil godt gøre tydeligt opmærksom på, at Hverken … eller jeg ikke har accepteret beløbet på de 14.274 kr. … og undertegnede har blot skrevet under på et brev om, at de månedlige udbetalinger skulle starte, fordi jeg skulle pensioneres. Hvorfor mener Danica Pension, at jeg skulle have accepteret et bestemt beløb? Tværtimod har min advokat og undertegnede holdt fast i, at vi ville have en korrekt opgørelse af beregningen fra 3. august 2012 og har forbeholdt os ret til at indanke sagen, hvis der ikke findes en forligsmæssig ordning. På grund af denne tvist havde jeg problemer med at få udbetalt den første pensionsrate. Den blev forsinket hos Danica Pension i ca. 14 dage (til 16-1-2013), hvorefter jeg fik udbetalt et a'conto beløb. Jeg havde kontakt til flere Danica Pension medarbejdere for at sikre at første rate blev udbetalt, og de redegjorde for forløbet.

Så alt i alt må jeg konkludere, at med mindre Danica Pension er villige til at lave en forligsmæssig ordning må vi køre sagen til ende.

Jeg er gennem adskillige år blevet lovet årlige ratebetalinger på mere end 180.000 kr. Prognosen for depotet har hele tiden været retvisende. I 2010 var prognosen for 65 år 1.728.287 kr. Den 1.12.2012 er den tilsvarende 1.727.049 kr. I samme periode har samtlige oplysningsbreve angivet en årlig udbetaling på mellem 181.921 kr. og 188.676 kr. Der er ikke sket noget i perioden fra april 2012 til nu, der gør, at den månedlige udbetaling skal være så meget lavere, som Danica Pension når frem til. Så med mindre Danica pension kan bevise i de beregninger jeg efterspørger ovenfor og baseret på faktuelle kendsgerninger såsom signifikante ændringer f.eks. i rentekurven, så må jeg forlange, at de årlige udbetalinger opjusteres til 181.921 kr. plus en tillægsydelse svarende til den senere pensionsdato og de 42.589,98 kr. der er indbetalt ekstra."

Dertil har selskabet i brev af 24/5 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Til [klagerens] bemærkning om, at den beregningsmetode som Danica Pension har anvendt d. 3. august 2012 ikke følger Finanstilsynets anvisninger, skal jeg gøre opmærksom på, at begge metoder er anmeldt til Finanstilsynet.

Af [klagerens] brev fremgår det endvidere, at han finder hans nuværende månedlige udbetaling på 14.274 kr. lav i forhold til, at han har foretaget ekstra indbetalinger. Som anført af Danica Pension i brev fra d. 9. april 2013 er der i henhold til Finanstilsynets rentekurve indregnet en noget lavere rente i udbetalingen end den som var indregnet i prognosen for april 2012.
…
For en god ordens skyld kan jeg oplyse, at [klagerens] afkast på årets første 5 måneder er over 3 procent. Den indregnede rente er lidt over 1 procent. Når [klagerens] afkast er højere end den indregnede rente vil dette medføre, at der det efterfølgende år vil ske en opregulering af [klagerens] udbetalinger. En ændring i Finanstilsynets rentekurve vil også påvirke regulering af udbetalingen."

8. 83.948

Efterfølgende er klageren fremkommet med yderligere bemærkninger i brev af 3/6 2013 til nævnet.

Nævnet har gennemset sagens bilag - herunder de omtalte prognoser af 25/4 og 3/8 2012.

Nævnet udtaler:
Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet ikke grundlag for at fastslå, at selskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar i forhold til klageren.

Nævnet bemærker, at en prognose ikke i sig selv indeholder noget løfte, og finder på denne baggrund at måtte give selskabet medhold i, at selskabets prognoser om størrelsen af fremtidige udbetalinger ikke er at anse som bindende tilsagn, som klageren kan støtte ret på. Endvidere bemærker nævnet, at det ligger uden for nævnets kompetence at regulere selskabets prognoser. Om disse forhold kan der rettes henvendelse til Finanstilsynet og/eller Forbrugerombudsmanden.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen