Ankenævnet for Forsikring

937/14

Den 7. april 2014 blev i sag nr. 84.184:

xxxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

AP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning i AP Pension, tidligere Finanssektorens Pensionskasse. Hun klager over, at selskabet ikke vil anerkende, at hun har ret til at fortryde sit skifte fra en gennemsnitsrentepension til en markedsrentepension. Det er klagerens opfattelse, at selskabet har rådgivet forkert, og at hun har krav på erstatning for udgifter til afholdelse af kursværn og erstatning for det negative afkast som markedsrentepensionen angiveligt har givet. Klageren kræver desuden kompensation for eget arbejde i forbindelse med oplysningen af sagen.

Selskabet har anført, at klageren selv har valgt at skifte fra gennemsnitsrentepension til en markedsrentepension, og at hun har modtaget supplerende information om markedsrentepensionen, og fik muligheden for at fortryde sit valg. Selskabet afviser, at klageren er blevet rådgivet forkert.

I brev fra april 2011 til klageren fra selskabet hedder det bl.a.:

"

Pensionsvalg 2011 – tag stilling nu

Det er afgørende for dig, at du tager stilling til, hvordan vi skal forvalte din pension i fremtiden. Derfor tilbyder vi Pensionsvalg 2011. Årsagen til valget er kort fortalt, at tiden er ved at løbe fra din traditionelle pension med gennemsnitsrente. Nye EU-regler om

større sikkerhed vil gøre det sværere at regulere din pension hvert år. Det kan medlemmerne ikke være tjent med.

Bestyrelsen anbefaler, at du skifter investeringsform
FSP's bestyrelse, som består af FSP-medlemmer, anbefaler derfor, at du skifter investeringsform til markedsvilkår, selvom det betyder, at du skal opgive din ydelsesgaranti.

Vi har vedlagt en brochure, der i populær form forklarer bestyrelsens anbefaling. Du kan læse, hvorfor det er vigtigt, at du tager stilling, og hvad pensionsvalget betyder for dig.

...

Et afgørende, men enkelt pensionsvalg
Valget gælder kun din opsparing. Dine risikodækninger forbliver i gennemsnitsrentemiljøet, og du beholder derfor de samme dækninger og vilkår ved død og invaliditet, som du har i dag. Risikodækningerne overføres først til markedsvilkår, hvis udbetaling heraf påbegyndes. Det er kun investeringsformen for din opsparing, som nu ændres til markedsvilkår, hvor der ikke er ydelsesgaranti. Hvis du har flere pensionsordninger, herunder hvilende ordninger og Pension Plus, gælder dit valg for alle dine ordninger i gennemsnitsrente. Valget er derfor enkelt, og der er kun to ting, du skal tage stilling til:

- *Vil du skifte investeringsform og opgive din ydelsesgaranti?*
- *Og hvis du vil det: Hvilken risikoprofil vil du så vælge?*

Administrationsomkostningerne ændres ikke ved Pensionsvalget, bortset fra at du ikke længere skal betale det såkaldte SolvensII-gebyr, og at du heller ikke skal betale for ydelsesgarantien for din opsparing. I 2010 har du betalt 742 kr. for ydelsesgaranti til de dækninger, du nu kan overføre til markedsrente. Vælger du at blive i gennemsnitsrente, vil betalingen til ydelsesgarantien formentlig være høj de kommende år. Ved omvalg kan du derved spare denne udgift. Du vil dog stadig skulle betale for ydelsesgaranti for dine risikodækninger. Desuden skal du være opmærksom på, at der ved skift af investeringsform samt senere skift af risikoprofil vil være sædvanlige handelsomkostninger. FSP's aktuelle gebyrsatser mv. kan ses på vores hjemmeside.

Investeringsrisiko
På markedsvilkår er der ingen forudsat grundlagsrente og ingen garanti for en given pensionsydelse. I gennemsnitsrentemiljøet sker der en udjævning af afkastet, mens du på markedsvilkår overtager risikoen for udsving og derved får det direkte afkast i de gode år, såvel som i de dårlige år. Du bestemmer selv, hvilken risiko der passer til dit temperament og investeringshorisont.

Beregninger
Der er ikke udarbejdet individuelle beregninger for konsekvenserne for din pensionsordning ved ændring af investeringsform til markedsrente. På markedsvilkår er der ingen garanteret ydelse, og der er derfor ikke beregnet personlige sammenlignelige tal med konsekvenserne ved ændring af investeringsformen til markedsrente. På hjemmesiden kan du dog foretage forskellige vejledende eksempelberegninger. Du kan se dine nuværende tal på vores Medlemsportal eller på den Konto- & Pensionsoversigt for 2010, som udsendes fra medio april.

Kursværn og omvalgsbonus
Du skal være opmærksom på, at FSP har kursværn, der betyder, at vælger du at skifte investeringsform, koster det en lille procentdel af din opsparing. Kursværnet var i marts 3,2 %, men det er det kursværn, der gælder på det tidspunkt, hvor vi modtager besked om dit valg, du skal betale, så følg med på www.fsp.dk/pensionsvalg2011. Erfaringer fra Pensionsvalg 2009 viste, at kursværnet var tjent ind igen efter ganske få måneder.

FSP kan tilbyde en omvalgsbonus til de medlemmer, der vælger om, da renten nu er lavere end i 2009. Det kan vi, fordi der frigives kapital (styrkelser til markedsværdi), når medlemmerne forlader gennemsnitsrentemiljøet, og det er denne kapital, der kan udbetales. Bonussen udgør p.t. 2 % og kan derved delvist opveje udgiften til kursværnet. Ligesom kursværnet kan den dog ændre sig, og det er den bonus, der gælder på det tidspunkt, hvor vi modtager besked om dit valg, du får, så følg med på www.fsp.dk/pensionsvalg2011. Vi anbefaler, du skynder dig, da kursværnet og omvalgsbonus er afhængig af renteniveauet, således at kursværnet er stigende ved stigende rente og omvalgsbonussen faldende.

…

Vi skal have dit **svar senest den 16. maj 2011**, men vi anbefaler, at du skynder dig af hensyn til kursværn og omvalgsbonus.

Hvis du fortryder dit valg, har du 30 dages fortrydelsesfrist. Sender du ikke dit svar inden den 16. maj 2011, vil du fortsætte i gennemsnitsrentemiljøet.

"

…

Klageren fremsatte ved mail af 10/5 2011 en række spørgsmål til selskabet – herunder om hun havde mulighed for at flytte sin pensionsordning til et andet selskab. Selskabet har ved brev af 12/5 2011 bl.a. oplyst, at der gælder et kursværn på 4,8 % ved overførsel af pensionsordningen til et andet selskab.

Den 14/5 2011 underskrev og udfyldte klageren et svarskema til selskabet, hvor hun tilkendegav, at hun ville skifte investeringsform til markedsvilkår.

Ved brev af 23/5 2011 til klageren bekræftede selskabet, at hun havde valgt at skifte investeringsform. Af brevet fremgår endvidere bl.a.:

Renten er faldet i april måned, og det betyder, at kursværnet nu er nedsat til 4,3 %. Det vil også gælde for dig, da FSP's bestyrelse har besluttet, at det aktuelle kursværn skal betales af alle medlemmer, som pr. 1. juni 2011 skifter investeringsform. Herved behandles alle medlemmer ens, samtidig med at et kursværn på 4,3 % afspejler det renteniveau, hvor FSP's afdækninger er blevet fjernet. Kursværnet opvejes til gengæld
" delvist af din omvalgsbonus, som er uændret på 2 %.

…

Fortryder du dit valg
Du har mulighed for at fortryde dit valg. Vi skal have modtaget din eventuelle fortrydelse pr. brev til nedenstående adresse senest den dato, som vil fremgå af det supplerende materiale.

"

I brev af 14/6 2011 til klageren fra selskabet hedder det bl.a.:

"

Finanstilsynet er for tiden på god skik-inspektion i flere pensionskasser, herunder FSP Pension. Tilsynet har i den forbindelse tilkendegivet, at det udsendte omvalgsmateriale efter Finanstilsynets vurdering ikke fremstår tilstrækkeligt afbalanceret i sin beskrivelse af fordele og ulemper forbundet med et omvalg fra et gennemsnitsrenteprodukt til et markedsrenteprodukt. Finanstilsynet har derfor bedt om, at FSP udarbejder supplerende materiale med fokus på beskrivelse af produkter – *dvs. gennemsnitsrente og markedsrente* – og risikoprofiler – *dvs. FSP Vælger, Lav, Mellem og Høj Risiko samt de tilhørende beregningseksempler*.

Vi har imødekommet Finanstilsynets anmodning i vedlagte materiale, som supplerer og skal læses sammen med det i april måned udsendte brev og brochure om pensionsvalg

2011 samt den øvrige information til medlemmerne, herunder på FSP's hjemmeside (hvor du også kan finde brochuren om FSP Pensionsvalg 2011).

FSP Pension skal på baggrund af Finanstilsynets tilkendegivelse opfordre alle medlemmer til at gennemgå det samlede materiale med henblik på fornyet stillingtagen til det trufne pensionsvalg 2011.

Såfremt dine overvejelser giver anledning til, at du fortryder dit skifte af investeringsform til markedsrente og/eller dit valg af risikoprofil i markedsrente, skal dette meddeles skriftligt på nedenstående blanket til FSP Pension senest torsdag den 30. juni 2011.

"

Af det ovenfor omtalte supplerende materiale fremgår bl.a.:

"

5. 84.184

Hvad er markedsrentepension?

Supplement til brochuren side 4-6.

FSP har siden 2007 optaget alle nye medlemmer på pensioner i markedsrente (FSP Markedsrente). Med en pension i markedsrente følger afkastet markedet og tilskrives direkte pensionsopsparingen. Til forskel fra en pension i gennemsnitsrente, så kan kontorenten gå både op og ned i markedsrente. Det kan man se af den nedenstående graf, hvor det faktiske afkast (den lyseblå linje) siden 2004 er gået op og ned alt efter, hvordan afkastet af investeringerne af pensionsopsparingen udviklede sig.

Det faktiske afkast sammenlignes i grafen nedenfor med det forventede afkast (den mørkeblå linje), så man overordnet kan se, om afkastet følger den forventede tendens for perioden 2004-2010. Prognosen for medlemmernes samlede afkast er beregnet ud fra pensionsbranchens afkastforudsætninger.

Opsparing til markedsrente sker uden garantier, og der vil derfor komme år, hvor afkastet bliver negativt. De stiplede linjer i grafen markerer det udfaldsrum, som det faktiske afkast med 95 % sandsynlighed vil holde sig inden for. Afkastet bør statistisk set ikke markant overskride de stiplede linjer set over tid. Grafen viser også, at selv med et betydeligt tab i 2008 på grund af finanskrisen, så blev de stiplede linjer ikke overskredet. Desuden blev det negative afkast tjent ind igen i begyndelsen af 2010.

...

Ulemper ved markedsrentepension

I modsætning til en pension i gennemsnitsrente så følger en markedsrentepension udviklingen på markedet, hvilket gør pensionen mindre forudsigelig. Det betyder, at man selv må bære eventuelle tab, hvis markedet går ned. Med en pension i markedsrente er der altså ingen ydelsesgaranti på pensionsudbetalingen.

Særligt i de første år på markedsrente er risikoen for negativt afkast størst, som det fremgår af nedenstående graf, som tager udgangspunkt i et årligt forventet afkast på 5,5 % og en årlig standardafvigelse på 7 % og forudsætter desuden, at afkastene er normalfordelte.

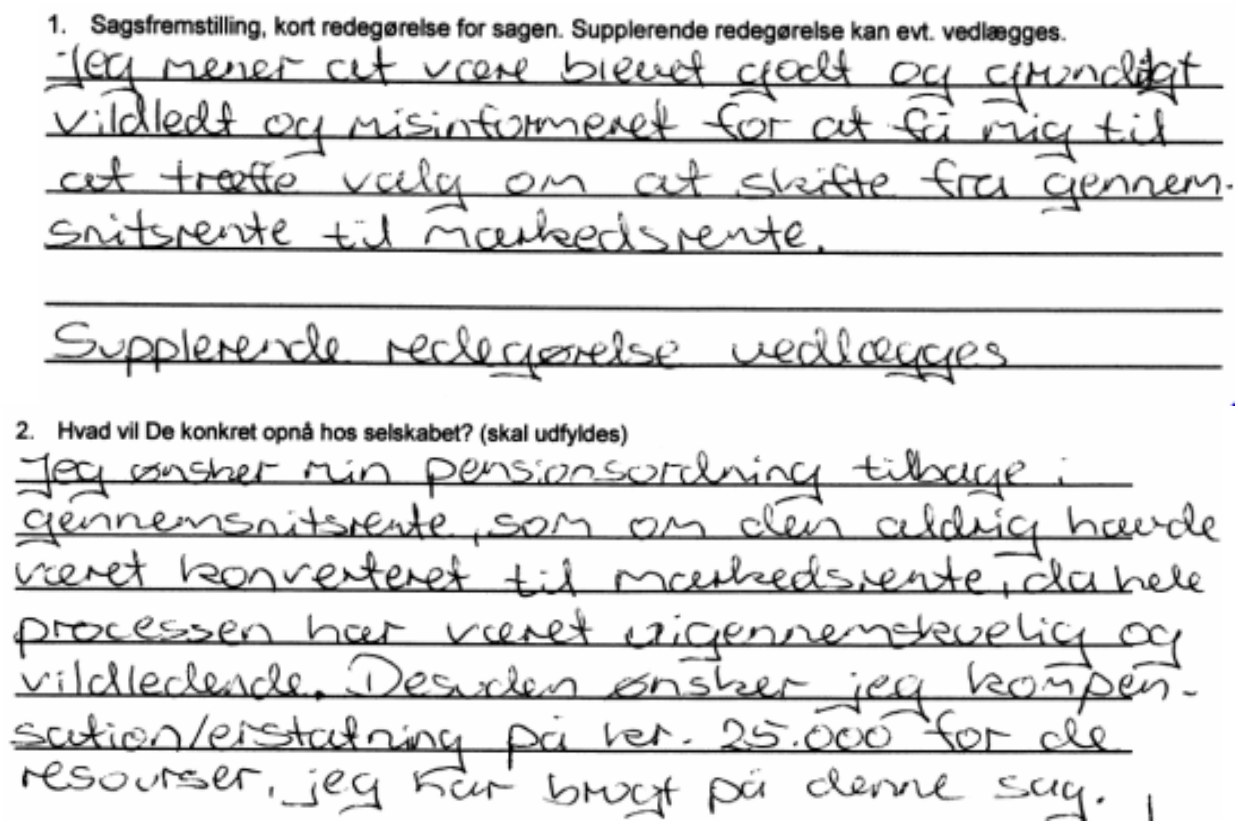
"

Ved brev af 25/11 2011 meddelte klageren, at hun klagede:" … over den uigennemskuelige proces vildledende rådgivning samt resultatet af omvalg fra gennemsnitsrente til markedsrente, da det står i skærende kontrast til de forventninger, jeg fik under forløbet." Klageren stillede endvidere række spørgsmål vedrørende sin pensionsordning. Efterfølgende fulgte yderligere korrespondance mellem parterne, hvilket dog ikke resulterede i enighed.

I klageskema af 20/3 2013 har klageren bl.a. anført:

"

6. 84.184



1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.

Jeg mener at være blevet groft og systematisk vildledt og misinformeret for at få mig til at træffe valg om at skifte fra gennemsnitsrente til markedsrente.

Supplerende redegørelse vedlægges

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

Jeg ønsker min pensionsordning tilbage i gennemsnitsrente, som om den aldrig havde været konverteret til markedsrente, da hele processen har været uigennemskuelig og vildledende. Desuden ønsker jeg kompensation/erstatning på ca. 25.000 for de resourser, jeg har brugt på denne sag.

"

Af en supplerende redegørelse fra klageren fremgår bl.a.:

> "Hele forløbet har været vildledende og utilstrækkeligt belyst, hvilket Finanstilsynet også har ment, siden de efterfølgende har krævet yderligere belysning.
> AP Pension har været meget længe om at besvare mine spørgsmål, og nogle har de ikke villet/kunnet svare på. De har ligeledes affejet mig med, at de havde travlt.
>
> Jeg spørger bl.a. om 'reserverenten', og de oplyser min saldo i gennemsnitsrente. Ordet 'reserverente' har jeg fået oplyst af en direktør i et pengeinstitut, der har takket nej til konvertering fra gennemsnitsrente til markedsrente, fordi hans andel i 'reserverenten' er alt for stor. Efterfølgende har jeg undersøgt det, og fundet ud af, at 'reserverente' bl.a. også kaldes 'kollektiv bonuspotentiale' og 'kollektiv risikopulje'.
>
> Hvordan skal jeg kunne gennemskue, at kursværnet ikke er 5,3%, som en AP Pensions-medarbejder har oplyst, men i stedet er 4,3% + pensionsafkastskat 15%, når AP Pension ikke selv ved det? Kan jeg overhovedet ud fra de opgivne oplysninger på konto- & pensionsoversigt for 2011 regne ud, om det er korrekt?
>
> Jeg kan ikke se, at det noget steds i materialet fremgår, at der er handelsomkostninger, foruden kursværnet, forbundet med omvalget."

Dertil har selskabet i brev af 22/4 2013 til nævnet bl.a. bemærket:

> "**Nærmere om Klagers synspunkter**
> Klager anfører overfor Ankenævnet, at hele forløbet har været vildledende og utilstrækkeligt, hvilket skulle være bakket op af Finanstilsynets krav om yderligere informationsmateriale om

pensionsvalget. Da Selskabet netop har fulgt Finanstilsynets krav om yderligere informationsmateriale og efterfølgende givet sine medlemmer en passende mulighed for at fortryde deres valg af pensionsform, vurderer vi, at Selskabet har informeret tilstrækkeligt om muligheder og konsekvenser ved et skifte fra gennemsnitsrente til markedsrente.

Klager spørger flere gange i sin korrespondance til 'reserverenten'. Begrebet 'reserverente' er ikke almindeligt anvendt i branchen, og fremgår således f.eks. ikke af Forsikring & Pensions Ordbog på foreningens hjemmeside. Først ved Klagers indbringelse af sagen for Ankenævnet bliver Selskabet gjort bekendt med, at Klager mener kollektivt bonuspotentiale.

Vi medgiver Klager, at hun, ved at flytte sin pension fra gennemsnitsrente til markedsrente, mister sin andel af gennemsnitsrentemiljøets kollektive bonuspotentiale. Det ligger imidlertid i ordet 'kollektivt', at beløbet ikke tilhører den enkelte forsikrede, og i ordet 'potentiale', at en udbetaling af en sådan bonus ikke ligger fast, og at det derfor ikke er klart fra hvornår, og i givet fald til hvem, der vil ske en udbetaling.

Det fremgår af Lov om finansiel virksomhed § 21, jf. § 20, stk.1, nr. 3, at regler for beregning og fordeling af præmier skal være 'betryggende og rimelige'. Dette indebærer, at der ved gennemsnitsrenteprodukter, hvor ydelsen garanteres ud fra en fast grundlagsrente, normalt vil opstå et overskud i bestanden. Dette overskud bliver typisk til kollektive bonushensættelser. Midler, som er tilknyttet kollektive bonushensættelser, tilhører ikke den enkelte forsikrede, men fordeles i henhold til det til Finanstilsynet anmeldte bonusregulativ rimeligt og betryggende blandt de forsikrede, som har bidraget til overskuddet. Finanstilsynet har udmøntet deres opfattelse, af hvad der er betryggende og rimeligt i kontributionsbekendtgørelsen (BEK 358/2010). Det er et gennemgående træk både ved det beregningsmæssige og det fordelingsmæssige princip, at der 'ikke må ske betydelig omfordeling', ligesom det lægges til grund at betingelserne om rimelighed og betryggelse skal være opfyldt over en årrække.

Således fremgår det af § 7, stk. 1 i Bekendtgørelse om kontributionsprincippet, at:

> *En gruppes kollektive bonuspotentiale kan alene udloddes til forsikringer i gruppen.'*

Det kollektive bonuspotentiale følger således ikke med den enkelte forsikrede, når denne forlader gruppen.

Bonusmidlerne er ikke en ret den forsikrede har, i modsætning til den garanterede rente, men i stedet et ekstra gode, der tilgår medlemmerne, når der er betryggende overskud til dette i henhold til det kollektive resultat. Selskabet finder ikke, at der er handlet vildledende ved at råde til et skifte til markedsrente, da det kollektive bonuspotentiale netop er potentielt, og at man derfor ikke kan love medlemmerne udbetaling af bonus, ej heller udtale sig om, hvor stor denne eventuelle bonus vil kunne blive.

Klager bemærker, at selv om hun er blevet oplyst et kursværn på 4,3 %, har hendes omkostninger ved skiftet reelt været 5,3 %. Som AP Pension forklarer Klager i e-mail af 18. februar 2013 **(Bilag ...)** er der tale om, at de øvrige omkostninger, udover de 4,3 % i kursværn, fremkommer ved, at Klager ifalder pensionsafkastbeskatning på ophævelsestidspunktet.

Som det er tilfældet ved alle former for pensionsafkast, skal der betales pensionsafkastskat. Klager er ved betaling heraf ikke påført et tab, da en forbliven i gennemsnitsrentemiljøet blot ville have udskudt den samme skattebetaling. Det skal endvidere anføres, kursværnet er

blevet modregnet i Klagers afkast, hvorfor hendes afkast beregningsmæssigt er blevet mindre, og Klager derfor har betalt mindre i pensionsafkastskat.

Endelig er det AP Pensions vurdering, at den *ene* procents forskel på det oplyste kursværn og den faktuelt betalte omkostning ikke med rimelighed kan have haft afgørende betydning for Klagers valg af pensionsform.

I sin klage til AP Pension anfører Klager, at hun er blevet stillet et positivt afkast i udsigt ved et skifte til markedsrente. AP Pension skal afvise dette, idet følgende fremgår af det supplerende materiale fremsendt af Selskabet 14. juni 2011 **(Bilag ...):**

> ***'Hvad er markedsrentepension?***
> *... Opsparing til markedsrente sker uden garantier, og der vil derfor komme år, hvor afkastet bliver negativt.*
>
> ***Ulemper ved markedsrentepension***
> *... Særligt de første år på markedsrente er risikoen for et negativt afkast størst, som det fremgår af nedenstående graf.'*

Vedrørende Klagers yderligere spørgsmål til AP Pension henvises til **Bilag ...**

Vi finder det ikke ud fra de foreliggende oplysninger godtgjort, at Klager skulle have ret til at fortryde sit valg med henvisning til Klagers bristede forudsætninger eller rådgiveransvar for Selskabet. Klager er blevet oplyst om konsekvenserne af sit pensionsvalg via det oprindeligt udsendte samt det supplerende omvalgsmateriale **(Bilag ... og ...).** Selskabet tillader sig at lægge til grund, at vi i hvert fald efter at havde udsendt supplerende informationsmateriale på baggrund af Finanstilsynets henstilling må kunne godtgøre, at vi har opfyldt kravene til informations- og God skik bekendtgørelserne, som er udstedt af Finanstilsynet som hhv. BEK 1132 af 17/11/2006 og 14/06/2012.

Vi finder det endvidere ikke godtgjort at Klager har dokumenteret et tab, som Selskabet er ansvarlig for. Efter dansk ret kræves det, at der er lidt et tab, førend man kan tilkendes erstatning. Det er i sagens natur ikke muligt at afgøre, hvorvidt Klager har lidt et tab ved sit skifte til markedsrente, førend Klagers pensioneringstidspunkt. Endvidere henvises til, at Klager er gjort bekendt med, at der kan forekomme tab, hvorfor der antages af foreligge accept af risiko.

Klager kræver tillige en erstatning på kr. 25.000 som kompensation for de ressourcer, Klager har brugt på sagen. Det er AP Pensions vurdering, at Klager ikke har krav på godtgørelse for Klagers tidsanvendelse vedr. denne sag. Som nævnt kræves der et dokumenteret tab, førend der kan tilkendes erstatning, hvilket ikke er tilfældet i forbindelse med Klagers engagement i sagen. Der henvises til Nævnets faste praksis omkring godtgørelse for udgifter til sager ved Nævnet.

Konklusion
AP Pension skal fastholde, at Klager er blevet informeret korrekt og tilstrækkeligt, inden sit valg af skifte fra gennemsnitsrente til markedsrente, og at hun derfor har truffet valget på et oplyst grundlag, som ikke senere har vist sig at svigte.

Selskabet har fulgt Finanstilsynets anvisninger om udarbejdelse af supplerende informationsmateriale og efterfølgende givet sine medlemmer mulighed for at fortryde deres valg. Klager har desuagtet valgt at fastholde sit valg af skifte til markedsrentepension.

Det er ikke muligt for Klager at vende tilbage til gennemsnitsrentemiljøet, som hun tidligere var omfattet af, idet Klager ikke har udnyttet sin fortrydelsesret inden for den givne frist. Ved at give mulighed for at vende tilbage til gennemsnitsrentemiljøet ville der endvidere åbnes op for muligheden i at spekulere i afkast.

Vi finder det ikke dokumenteret, at Klager har ret til erstatning, da et eventuelt tab i forbindelse med pensionsomvalget først vil kunne opgøres på Klagers pensioneringstidspunkt, og idet Klager har været bekendt med de mulige konsekvenser og derfor har accepteret investeringsrisikoen."

Med henvisning til selskabets bemærkninger har klageren i brev af 29/4 2013 til nævnet bl.a. påpeget:

"**Det skal præciseres, at jeg træffer det endelige valg om skift fra gennemsnitsrente til markedsrente, efter at have talt i telefon med en medarbejder hos FSP Pension i maj 2011.** Medarbejderen fortæller bl.a. at min omkostning ved skiftet vil blive ca. kr. 1.000 i 2011, fordelt på kursværn, ydelsesgaranti og saldogebyr, og at max. 2/3 af min saldo må flyttes til markedsrente - jf. min sagsfremstilling i dokumentet 'Kundeklage' af 25. november 2012.
Det viser sig så ved udsendelse af Konto- & Pensionsoversigt 2011 at omkostningen for skiftet udgør kr. 5.051 (Kursværn kr. 9.443 - omvalgsbonus kr. 4.392) samt en negativ forrentning med kr. -6.570 i alt et tab på kr. 11.621 i 2011.
Her udover er der flyttet mere end max. 2/3 af saldoen til Markedsrente - kr. 177.626 mod 2/3 kr. 141.284.
Ud fra ovennævnte kan det konstateres, at jeg har lidt et tab samt at den vejledning FSP medarbejderen har givet, var fejlagtigt og vildledende.

FSP udsender yderligere informationsmateriale på foranledning af Finanstilsynet med opfordring til at igen at gennemgå alt det udsendte materiale. FSP giver en frist på 14 dage til at fortryde sit valg, hvilket i sig selv er en meget kort frist, når materiales omfang og kompleksitet tages i betragtning.
Endvidere er jeg jo altså blot et almindeligt, normalt begavet menneske - ikke et pensionsselskab med jurister ansat, hvilket også bør tages i betragtning i sagens afgørelse.

Efterfølgende har der i medierne været fokus på problematikken vedr. tab af den kollektive risikopulje (reserverente) og den massive markedsføring, for at få pensionskunderne til at slippe rentegarantien og udtræde af gennemsnitsrente til fordel for markedsrente.
Som vedlagte kopi af artikel 'Tusinder af danskere går glip af pensionsbonus' af 10. okt. 2012 fra www.business.dk også fremhæver, er det er blevet sværere for pensionsselskaberne at honorere rentegarantien og imødegå de skærpede krav til kapitalen bag garantierne, hvorfor det letter gevaldigt på pensionsselskabernes situation at slippe af med garantierne.

Endvidere vedlægges kopi af reportage af 27. november 2012 fra Ekstrabladet

Der kan herefter vist ikke herske tvivl om, at omvalget er blevet 'oversolgt'.

Jeg fastholder herefter:

- **At FSP - nu AP Pension ikke har opfyldt deres rådgiveransvar i deres rådgivning af mit valg om skift fra gennemsnitsrente til markedsrente**
- **At jeg har lidt et økonomisk tab i 2011 på min. 11.621. Den rente, som jeg ville have opnået ved at blive i gennemsnitsrente, bør lægges til.**
- **At jeg ønsker min pensionsopsparing tilbage i gennemsnitsrente.**
- **At jeg bør kompenseres for den tid, jeg har investeret i at få hoved og hale i denne klagesag med kr. 25.000."**

Heroverfor har selskabet i brev af 8/5 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"Som svar på Klagers brev skal der dog gøres yderligere disse bemærkninger:

- Selskabet har, efter udsendelse af oprindeligt omvalgsmateriale, fulgt Finanstilsynets krav om yderligere informationsmateriale og efterfølgende givet sine medlemmer en passende mulighed for at fortryde deres valg af pensionsform.
- Klager anser 14 dages fortrydelsesret som værende for kort for lægmænd til at sætte sig ind i omvalgsmaterialet. Selskabet skal henvise til, at Finanstilsynet ikke har set grund til at kritisere Selskabets fremgangsmåde.
- Kursværnet er blevet modregnet i Klagers afkast, hvorfor hendes afkast beregningsmæssigt er blevet mindre, og Klager derfor har betalt mindre i pensionsafkastskat.
- Klagers omkostninger ved skifte til markedsrente udgør det til Klager oplyste kursværn tillagt afkastbeskatning.
- Der er AP Pensions vurdering, at den *ene* procents forskel på det oplyste kursværn og den faktuelt betalte omkostning (kursværn tillagt afkastbeskatning) ikke med rimelighed kan have haft afgørende betydning for Klagers valg af pensionsform.
- Vedrørende Klagers opfattelse af, at hun er blevet stillet et positivt afkast i forventning, skal Selskabet henvise til **Bilag ...:**

  'Hvad er markedsrentepension?
  ... Opsparing til markedsrente sker uden garantier, og der vil derfor komme år, hvor afkastet bliver negativt.
  ...
  Ulemper ved markedsrentepension
  ... Særligt de første år på markedsrente er risikoen for et negativt afkast størst, som det fremgår af nedenstående graf.."
- Det er AP Pensions vurdering, at Klager ikke har krav på godtgørelse for Klagers tidsanvendelse vedr. denne sag. Der henvises til Nævnets faste praksis omkring godtgørelse for udgifter til sager ved Nævnet."

11. 84.184

Dertil har klageren i brev af 22/5 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"

AP Pension skriver, at kursværnet er blevet modregnet i mit afkast, hvorfor der er betalt mindre i pensionsafkastskat.
Nu er det jo sådan, at afkastet fsv. angår markedsrente var negativt i 2011 og fsv. angår gennemsnitsrente væsentligt mindre end kursværnet – hvordan kan man så modregne?

"

Selskabet har heroverfor ved brev af 11/6 2013 til nævnet bl.a. anført:

"

Det følger af lovgivningen, at både omvalgsbonus og kursværn indgår i PAL-beskatningsgrundlaget. FSP har i omvalgsmaterialet ved Klagers omvalg fulgt gængs praksis, hvor alle satser er oplyst efter betaling af PAL.

Klagers kursværn indgår i PAL-grundlaget. Da kursværnet er en udgift for Klager, har denne fået et PAL-fradrag på 15 % PAL af det beregnede kursværn, således at nettokursværnet (dvs. efter PAL) ved fuld udnyttelse af PAL-fradraget bliver de i omvalgsmaterialet oplyste 4,3 %.

PAL-fradraget anvendes umiddelbart til at modregne den PAL, som Klager er pligtig af rentetilskrivningen i gennemsnitsrente frem til omvalget og fratrukket den returnerede betaling for ydelsesgarantien. Derefter er et PAL-fradrag tilbage på kr. 1.005.

Fradraget og det negative afkast i markedsrente gør, at der samlet stort set ikke betales PAL på Klagers ordning i 2011, og at der er et uudnyttet PAL-fradrag, som derfor overføres til 2012. I 2012 er der et stort positivt afkast, så fradraget fuldt ud kan udnyttes. AP Pension mener derfor ikke at klager har lidt et tab, da PAL-fradraget nu er fuldt udnyttet.

"

Ved brev af 23/6 2013 anmodede klageren om en beregning af pensionsafkastbeskatningen. Selskabet har ved brev af 15/8 2013 til nævnet bl.a. oplyst:

"

Reserve som er overført til markedsrente	186.131,29
Tilbagebetalt præmie for ydelsesgaranti	525,78
Samlet reserve til beregning af kursværn	186.657,07

12. 84.184

Kursværn:	9.442,65
Heraf 15 % PAL	1.416,40
Heraf reelt kursværn - svarende til kursværn på 4,3 % af kr. 186.657,07 som oplyst i omvalgsmaterialet	8.026,25

Samtlige beregninger er korrekte og opgjort efter lovgivningens krav.

Af Klagers kontooversigt for 2011 fremgår det, at der er overført kr. 177.626 til markedsrente. Dette beløb fremkommer ved at trække kursværn (kr. 9.442,65) og PAL-fradrag af kursværn (kr. 1.005,40) fra de kr. 186.657,07 og tillægge PAL af kursværn (kr. 1.416,40).

Grunden til, at PAL-fradraget af kursværnet er kr. 1.005,40 og ikke kr. 1.416,40 er, fordi der var en PAL-betaling i gennemsnitsrente før omvalget, som indgår i denne post.

Som det fremgik af selskabets seneste brev, indgår Klagers kursværn i PAL-grundlaget. Da kursværnet er en udgift for Klager, har denne fået et PAL-fradrag på 15 % PAL af det beregnede kursværn, således at nettokursværnet (dvs. efter PAL) ved fuld udnyttelse af PAL-fradraget bliver de i omvalgsmaterialet oplyste 4,3 %.

PAL-fradraget anvendes umiddelbart til at modregne den PAL, som Klager er pligtig af rentetilskrivningen i gennemsnitsrente frem til omvalget og fratrukket den returnerede betaling for ydelsesgarantien. Derefter er der et PAL-fradrag tilbage på kr. 1.005,40.

Fradraget og det negative afkast i markedsrente gør, at der samlet stort set ikke betales PAL på Klagers ordning i 2011, og at der er et uudnyttet PAL-fradrag, som derfor overføres til 2012. I 2012 er der et stort positivt afkast, så fradraget fuldt ud kan udnyttes. AP Pension mener derfor ikke at klager har lidt et tab, da PAL-fradraget nu er fuldt udnyttet.

"

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i breve af 3/9 og 16/9 2013 til nævnet. Ved brev af 29/10 2013 har nævnets sekretariat anmodet selskabet om en kommentar til klagerens påstand om, at hun modtog vildledende rådgivning ved en telefonsamtale med en af selskabets medarbejdere i maj 2011. Hertil har selskabet i brev af 12/11 2013 til nævnet bl.a. påpeget:

"**Vedrørende [klagerens] klage over AP Pension**
AP Pension har modtaget brev fra Ankenævnet for Forsikring af 29. oktober 2013. I brevet efterspørges selskabets kommentarer til Klagers påstand om, at hun i maj måned 2011 modtager vildledende rådgivning ved en telefonsamtale med en af selskabets medarbejdere.

13. 84.184

I forbindelse med omvalget i det daværende FSP i 2011 oprettede selskabet et call center, hvor kunder kunne ringe ind med spørgsmål til omvalget. Det var en stående instruks, at såfremt medarbejderen i call centeret ikke kunne svare på kundens spørgsmål, ville kunden blive ringet op af en anden medarbejder.

Der er desværre ikke ført protokol eller anden form for notering af de indkomne opkald, ligesom der ikke er foretaget telefonnotater over opkaldene, men da spørgsmål om omkostninger og kursværn var almindelige, og svaret standard, har det, efter vores opfattelse, formodning i mod sig, at Klager skulle have fået vildledende oplysninger.

Vi skal derfor henvise til det skriftlige omvalgsmateriale, der er beskrevet og vedlagt selskabets tidligere breve til Ankenævnet.

Selskabet tillader sig ligeledes at bestride, at alene spørgsmålet om omkostninger i størrelsesordenen kr. 1.000-5.000 har været bestemmende for Klagers valg."

Efterfølgende er klageren og selskabet fremkommet med yderligere kommentarer i breve af 26/11, 10/12 og 29/12 2013.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren ved brev af 14/5 2011 valgte at skifte investeringsform til markedsrente, og at selskabet ved brev af 23/5 2011 bekræftede klagerens valg og oplyste, at hun kunne fortryde valget. Af selskabets brev fra april 2011 fremgår, at klageren havde en 30 dages fortrydelsesfrist. Ved brev af 14/6 2011 meddelte selskabet klageren, at Finanstilsynet havde fundet, at selskabets oprindelige informationsmateriale ikke var fyldestgørende, hvorfor selskabet fremsendte supplerende informationsmateriale og gav klageren mulighed for at fortryde sit valg, hvis dette skete senest den 30/6 2011. Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet at måtte lægge til grund, at klageren ikke inden denne frist meddelte selskabet, at hun havde fortrudt sit valg. Ved brev af 25/11 2011 indgav klageren en skriftlig klage til selskabet, hvori hun bl.a. oplyste, at hun var utilfreds med selskabets rådgivning.

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er godtgjort, at der foreligger sådanne omstændigheder, at nævnet har grundlag for at pålægge selskabet at anerkende, at klageren - efter udløbet af de ovenfor nævnte frister - har ret til at fortryde sit valg af investeringsform.

Således som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet ved en telefonsamtale i maj 2011 gav tilsagn til klageren om, at de samlede omkostninger ved skifte af investeringsform ville udgøre ca. 1.000 kr. Efter det oplyste finder nævnet endvidere 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 har herefter ikke mulighed for at pålægge selskabet at udbetale erstatning eller kompensation.

Spørgsmålet om størrelsen af den afgift, der skal betales, henhører efter nævnets opfattelse under skattemyndighederne og kan derfor ikke afgøres af nævnet. Der henvises til § 2, stk. 7, i ankenævnets vedtægter.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke afgøre spørgsmålet om, hvilken afgift der skal betales. Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftets rigtighed bekræftes

Kim Sparlund