924/13

Den 25. september 2013 blev i sag nr. 84.589:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxxx x x
xxxx xxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft pensionsordning i Nordea Pension. Han påstår, at selskabet har ændret forrentningsprincip på hans pensionsordning i begyndelsen af 2012, og at han er blevet misinformeret om selskabets kontorente i 2012.

Klageren har i klageskema dateret den 11/6 2013 til nævnet anført:

"**Sagsfremstilling**

Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag
Misinformation fra Nordea Liv og Pension, der førte til tab af afkast for perioden 1.6.2012 til 31.3.2013:

Som erhvervsaktiv havde jeg en pensionsopsparing delvis finansieret af min arbejdsgiver, indtil min pensionering 31.5.2012, hvor jeg overtog ordningen.

Opsparingen var benævnt 'gennemsnitsrente' og der har været acceptabelt afkast af ordningen indtil starten af 2012. Nordea Liv og Pension ændrede ordningen primo 2012 til en fastrente på 1,8%, uden at give mig besked om dette. Tværtimod viste Nordea Liv og Pensions informationssystem ('Nordea netpension') gennem hele 2012 at ordningen stadig var en 'gennemsnitsrente' og at de 1,8% var 'forventet gennemsnitlig kontorente', der ville blive endelig fastsat januar 2013.
Nordeas 'Netpension' var eneste mulighed jeg havde for at følge min pensionsordning og informationen gennem 2012 var identisk med de tidligere års information, hvor kontorenten hver gang blev reguleret i januar det følgende år. Naivt troede jeg på at kontorenten også for 2012 ville blive væsentligt forhøjet januar 2013 (pga det gode investeringsklima i 2012).
Men renten forblev uændret; de 1,8% var en fast rentesats har Nordea efterfølgende oplyst i forbindelse med min reklamation. Det vil sige, at Nordea Liv og Pension gennem hele 2012 har misinformeret omkring kontorenten. Man har stillet mig en renteregulering i udsigt, på

trods af fakta der var, at Nordea Liv og Pension allerede fra starten af 2012 havde fastlagt en fast lav rentesats.
Som konsekvens af dette bad jeg ultimo januar 2013 min daværende bank (Nordea) om at få overført ordningen til min egen forvaltning. Den overførsel blev afsluttet 8.4.2013.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Hvis Nordea Liv og Pension havde informeret i overensstemmelse med fakta, havde jeg kunnet reagere væsentligt tidligere på den beskedne forrentning. Det jeg vil opnå er derfor, at Nordea Liv og Pension regulerer afkast af min pensionsordning med en rentesats der svarer til det afkast jeg ville have opnået under egen forvaltning for perioden 1.6.2012 til 31.3.2013, Dvs fra det tidspunkt hvor ordningen blev frigivet af arbejdsgiver (pr. 31.5.2012) til Nordea Liv og Pension overførte ordningen til min daværende bank.
Som grundlag for beregning af dette afkast kan Nordea Liv og Pension benytte de privattegnede pensionsordninger jeg selv forvaltede hos Nordea Bank gennem hele 2012.
Jeg opnåede i 2012 en forrentning på ca. 9% og det manglende afkast udgør dermed ca. kr. 97.000,- , men det må Nordea Liv og Pension nok hellere selv beregne, Nordea koncernen har jo alle nødvendige informationer."

Selskabet har i svarbrev dateret den 1/6 2013 til nævnet anført:

"**Redegørelse**

Nordea Liv & Pension har ikke ændret forrentningsprincip på forsikredes ordning. Forsikrede havde efter 1. januar 2012 fortsat en pensionsordning med gennemsnitsrente og ydelsesgaranti, som vi også har beskrevet udførligt i vores brev til forsikrede af 13. juni 2013 (bilag ...). Vi har også her forklaret forskellen på grundlagsrenten og kontorenten.

Nordea Liv & Pension informerer om kontorenten i Netpension og på Nordea Liv & Pensions hjemmeside i overensstemmelse med informationsbekendtgørelsen.

Forsikrede hæfter sig ved, at han ud fra oplysningerne i Netpension har fået en forventning om, at kontorenten for 2012 ville blive væsentligt højere end den, der var angivet i Netpension. Vi vedlægger print af den relevante side fra Netpension (bilag ...).

Her fremgår det under 'Afkast for min pensionsordning', at den aktuelle kontorente før skat er 1,8%, dvs. at det er den aktuelle kontorente den dag, forsikrede er i Netpension og se på sin ordning.. Umiddelbart derunder fremgår det, at den forventede gennemsnitlige kontorente for 2012 er 1,8%. Kontorenten er ikke nødvendigvis den samme i løbet af året, idet kontorenten kan ændres med virkning fra den 1. i en måned, som vi også har beskrevet i vores brev af 13. juni 2013 (bilag ...). Den gennemsnitlige kontorente forventes dog at blive 1,8%.

Nordea Liv & Pension må derfor stille sig undrende over, at forsikrede, kan have en forventning om, at den bliver højere, når det klart fremgår, at den forventede kontorente for 2012 er 1,8%.

Konklusion

Nordea Liv & Pension har ikke ændret forrentningsprincip på forsikredes pensionsordning, ligesom vi loyalt har oplyst forsikrede både om den aktuelle og den forventede kontorente for året. Vi må derfor afvise forsikredes klage."

3. 84.589

Foranlediget af selskabets brev har klageren i brev af 7/6 2013 til nævnet anført:

> "Tak for den tilsendte redegørelse fra Nordea Liv og Pension. Nordea henviser heri til, at man har 'informeret ... i overensstemmelse med informationsbekendtgørelsen'. Jeg kender ikke denne bekendtgørelse og tvivler på, at den er alment kendt blandt pensionskunder. …
> …
> Det er tilsyneladende betydningen af ordet 'gennemsnit' vi er uenige om. For mig, der ikke er forsikringsuddannet, betyder gennemsnit '*værdi der fås ved at dividere en sammenlagt sum med antallet af værdier der indgår i den sammenlagte sum'* (definitionen hentet i Dansk ordbog). Og en gennemsnitsrente fremkommer derfor ved, at opsummere aktuel rentesats på en række forud definerede målepunkter, og derefter dividere med antallet af målepunkter.
>
> Heri ligger så, at en sådan beregning ikke kan foretages ved starten af en renteperiode. Men det var netop hvad Nordea Liv og Pension gjorde pr. 1.1.2012 - man fastsatte en fast rentesats for de næste 2 år. Nordea Liv og Pension fraveg den hidtil benyttede gennemsnitsberegning til fordel for en fast lav rentesats, uden at informere pensionskunderne om denne væsentlige ændring.
>
> Jeg fik altså ingen information om det ændrede princip for rentefastsættelse; min pensionsordning var stadig benævnt 'gennemsnitsrente'; og opslag på Netpension informerede om, at den forsigtige sats på 1,8% var en 'forventet gennemsnitlig kontorente', der ville blive endeligt fastsat januar 2013. Alligevel stiller Nordea sig i redegørelsen 'undrende' over, at jeg kunne forvente en gennemsnits beregnet rentesats for 2012.
>
> For mig at se er det væsentlige i denne sag, hvilke oplysninger jeg havde til rådighed i foråret 2012. Nordea Liv og Pension bekræfter i sin redegørelse,
> - at have undladt information om det ændrede princip for kontorentefastsættelse,
> - at Netpension var min eneste informationskilde fsva. kontorente, og
> - at Netpension beskrev kontorenten som 'forventet gennemsnitlig kontorente'
>
> Med brug af ordet 'gennemsnitlig' skabte Nordea Liv og Pension en forventning om, at kontorenten ville blive fastsat efter et gennemsnitsprincip ved afslutning af renteperioden 2012, som det hidtil var sket. Jeg fik ingen indikation af, at Nordea Liv og Pension allerede på det tidspunkt havde fastsat periodens kontorente, og at de informationer jeg fik via Netpension, derfor var mangelfulde og misvisende.
>
> Så jeg vil gentage fra min anke: '*Hvis Nordea Liv og Pension havde informeret i overensstemmelse med fakta, havde jeg kunnet reagere væsentligt tidligere på den beskedne forrentning'."*

Klageren har fremsendt kopi af udklip fra Netpension med angivelse af kontorenten for 2012.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at klageren også efter den 1/1 2012 har haft pensionsordning med gennemsnitsrente og ydelsesgaranti.

Selskabet har løbende beregnet kontorenten for klagerens pensionsordning, og den gennemsnitlige kontorente er beregnet til 1,8 % for 2012. Via Netpension har selskabet informeret klageren om den aktuelle og den for året forventede gennemsnitlige kontorente.

På baggrund af ovenstående finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets forrentningspolitik, som er uændret efter den 1/1 2012. Der er efter nævnets opfattelse ikke grundlag for at antage, at klageren er blevet misinformeret om pensionsordningens kontorente for 2012.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund