Ankenævnet for Forsikring

Den 8. september 2014 blev i sag nr. 85178:

xxxxx xxxxxxx
xxxxx xxxxxx xx x
xxxx xxxxx

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 tilbageføre hendes ordning fra markedsrentepension til gennemsnitsrentepension, selskabets rådgivning samt manglende gennemsigtighed ved skiftet fra gennemsnitsrentepension til markedsrentepension.

Selskabet henviser til, at klageren selv har valgt at skifte fra gennemsnitsrentepension til markedsrentepension, at hun har modtaget supplerende information om markedsrentepension, og at hun fik mulighed for at fortryde sit valg.

Af brochure fra FSP pension fremgår bl.a.:

"**Skift investeringsform og slip bindingerne**
Hvis du vælger at skifte investeringsform til markedsrente, er din pension ikke længere omfattet af kravene i Solvens II til øget sikkerhed. Dermed undgår du de øgede omkostninger og udgifterne til ydelsesgarantien. Der skal ikke opbygges en stor kapitalbuffer, og vi kan investere din pension langt mere optimalt og langsigtet.

Uden ydelsesgarantien hæfter du selv for et eventuelt tab, men får bedre investeringsmuligheder. Erfaringen viser, at der over tid er et positivt afkast på markedsrente og dermed en større pension. Vi kan blot ikke garantere dig, at det vil blive sådan. Men vi kan henvise til, at der historisk set har været større afkast på markedsrente end gennemsnitsrente. Og alt tyder på, at den forskel bliver mere udtalt fremover på grund af de skærpede lovkrav til din nuværende pension.
…

Hvad er et kursværn?
Et kursværn er en beskyttelse, som er en del af FSP's risiko- styring. På grund af renteudsving kan pensionsopsparingen (aktiverne) på et givent tidspunkt have en markedsværdi, som er mindre end den samlede værdi af medlemmernes depoter (passiverne). Kursværnet udligner den forskel. Hvis man vælger at træde ud af den fælles investeringspulje, skal man derfor betale til kursværnet, hvis det er aktiveret, så de tilbageværende medlemmer ikke stilles ringere.

Du kan læse mere om, hvordan kursværnet virker, på www.fsp.dk/pensionsvalg2011.
…
Hvis du skifter investeringsform til markedsrente, og renten stiger, så kursværnet forøges, får du mulighed for at fortryde dit valg.
…
Markedsrente – også for pensionister
Vi har ikke tidligere tilbudt pensionister et omvalg til markedsrente. Det skyldes, at der ikke i markedsrente er en aktuarmæssig ydelsesgaranti, og at pensionen derfor kan blive nedsat. Derfor vil vi ved et omvalg også anbefale alle pensionister en forsigtig risikoprofil - svarende til FSP Vælger - Lav Risiko.
…
Et skift til markedsrente vil du kunne mærke ved udbetalingen af din løbende pension.

Et omvalg til markedsrente betyder, at du får mulighed for at få et større afkast og dermed en bedre regulering af din alderspension. Der vil stadig ske regulering årligt - pr. i. januar - nu bare med det i året opnåede afkast. Du slipper også for at betale for ydelsesgaranti på din opsparing.

Alle pensionister, der vælger at skifte investeringsform, bliver automatisk placeret i FSP Vælger - Lav Risiko, hvor sandsynligheden, for at dit afkast bliver negativt, og at din pension nedsættes ved den årlige regulering, er begrænset. Der er ingen garantier, men pensionen vil næppe blive nedsat voldsomt, da tabet fordeles ud over alle de år, som pensionen skal udbetales, ligesom de historiske erfaringer hidtil har vist, at et negativt afkast er tjent ind igen i løbet af 1-3 år.
…
Få mere at vide om Pensionsvalget
Oplysningerne i denne brochure er udtryk for FSP's og FSP's bestyrelses holdninger og anbefalinger, som er truffet på baggrund af omfattende informationsmateriale fra FSP, andre virksomheder og relevante myndigheder.

Det er værd at minde om, at historiske afkast selvsagt aldrig er nogen garanti for, hvordan fremtidige afkast udvikler sig. Derfor opfordrer vi dig til at sætte dig grundigt ind i konsekvenserne ved at fastholde eller ændre din investeringsform."

I brev fra april 2011 til klageren fra selskabet fremgår 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 forhøje din pension hvert år. Det kan medlemmerne, herunder pensionisterne i FSP, ikke være tjent med.

Bestyrelsen anbefaler, at du skifter investeringsform
FSP's bestyrelse, som består af FSP-medlemmer, anbefaler derfor som udgangspunkt også pensionister at skifte investeringsform til markedsvilkår. Vi anbefaler dog, at du vælger lav risiko, da et negativt afkast kan nedsætte din årlige invalidepension og senere alderspension.

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 din egen pension (invalidepension og alderspension). Dine øvrige risikodækninger f.eks. ægtefællepension forbliver i gennemsnitsrente og bevarer derfor samme dækning, som du har i dag. Hvis du vælger at skifte til markedsvilkår, vil ægtefællepensionen først blive overført til markedsvilkår, hvis den kommer til udbetaling. Det er kun investeringsformen for din pension, 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 Solvens II-gebyr, og at du heller ikke skal betale for ydelsesgarantien for din opsparing. I 2010 har du betalt 12368,89806 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 ydelsesgaranti for dine risikodækninger. Du skal desuden 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 hjemmesiden.

Investeringsrisiko
På markedsvilkår er der ingen forudsat grundlagsrente og ingen garanti for størrelsen af din pension. 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, men vi vil dog anbefale dig en forsigtig risikoprofil, hvor sandsynligheden er begrænset for, at dit afkast bliver negativt, og at din pension derfor nedsættes ved den årlige regulering ved årsskiftet.

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. Pa vores hjemmeside kan du se nogle vejledende eksempelberegninger.

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."

I brev af 23/5 2011 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"**Pensionsvalg 2011 - vi har endnu ikke hørt fra dig**
Vi har tidligere skrevet til dig, fordi du skal træffe et vigtigt valg om din pensionsordning. Vi håber, at du har haft mulighed for at kigge på materialet, men vi skriver igen, da vi ikke har modtaget svar fra dig. Hvis du allerede har sendt os dit svar, kan det være, vi blot ikke har modtaget det endnu - og så beder vi dig se bort fra dette brev.
…
Kursværn og omvalgsbonus
Renten er faldet i april måned, og det betyder, at kursværnet nu er nedsat til 4,3 %. 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 vil blive fjernet. Kursværnet opvejes til gengæld delvist af en omvalgsbonus, som er uændret på 2 %."

I brev af 26/5 2011 til selskabet fra klageren fremgår bl.a.:

"Vedr. Pensionsvalg 2011.
Efter aftale fremsendes skriftlig bekræftelse via mail, da I ikke har modtaget den skriftlige besvarelse sendt pr. brev, afsendt herfra i uge 18.

Undertegnet [klageren], cpr-nr. …, bekræfter hermed at jeg ønsker at følge Jeres anbefalinger om at skifte investeringsform til markedsvilkår med lav risiko og derved fravælge ydelsesgarantien.

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

"**FSP Pensionsvalg 2011**
Der har været stor interesse for FSP Pensionsvalg 2011, som er blevet gennemført i april og maj 2011. 78 % af medlemmerne med traditionel pension i gennemsnitsrente har taget stilling, og 88 % heraf har valgt at følge bestyrelsens anbefaling om at skifte investeringsform nu med den begrundelse, at vi forventer, det vil give bedre mulighed for at give dig en højere pension over tid.
…

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.
…
Afslutningsvis skal det understreges, at det supplerende materiale ikke ændrer ved bestyrelsens anbefaling om at skifte investeringsform til markedsrente, således som der er redegjort for i det i april oprindeligt udsendte brev og brochure om FSP Pensionsvalg 2011."

I supplerende materiale vedrørende pensionsvalget fremgår bl.a.:

"**Hvad er en gennemsnitsrentepension?**
Supplement til brochuren side 4-6
…
Ydelsesgarantien, som er tilknyttet gennemsnitsrentepensionen, er således en fordel, fordi du kender ydelsernes størrelse frem i tiden og dermed bedre kan planlægge din pensionstilværelse på baggrund heraf.
…
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 20042010. 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.

…

Fordele ved markedsrentepension

Hvis man kan acceptere at løbe en investeringsrisiko, som man selv er med til at fastsætte gennem valg af risikoprofil, kan man undgå udgifter til ydelsesgaranti og finansielle afdækninger og samtidig få mulighed for at investere mere langsigtet med et afkast, som forventes at være højere end i gennemsnitsrente.

I markedsrente er man ikke begrænset af de samme investeringsregler som i gennemsnitsrente. Erfaringen over de seneste syv år, som fremgår af grafen nedenfor, viser, at selvom afkastet fra år til år varierer mere i markedsrente, er der målt over perioden opnået et faktisk afkast, som ligger over rentetilskrivningen i gennemsnitsrente. Man skal imidlertid være opmærksom på, at historiske afkast ikke er nogen garanti for fremtidige afkast.

…

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."

I brev af 14/7 2013 til selskabet anførte klageren bl.a.:

"Efter jeres rådgivning og flere henvendelser fra jer, valgte jeg i 2011 at overgå til markedsrente. Min pension er ændret i nedadgående retning.

Jeg har flere gange forsøgt at få en forklaring samt et depotregnskab uden held.

Sidenhen har jeg erfaret at beregning af levealder er ændret ved overgang til markedsrente, hvilket jeg på ingen tidspunkt er blevet oplyst

Jeg vil bede om forklaring på følgende:

Er det korrekt at levealderen er ændret med negativ konsekvens for min pension ifm overgang til markedsrente? Hvis dette er tilfældet er det helt uacceptabelt, at dette ikke er oplyst i rådgivningen. Denne information ville have haft væsentlig betydning for min beslutning.

Jeg vil igen bede om depotregnskab for alle årene siden 2005 herunder specielt depotregnskab ved overgang til markedsrente i 2011, således jeg kan se min andel af reserven (bonus), idet jeg har erfaret at andre der er overgået til markedsrente har fået del i selskabets reserve / bonus."

I brev af 5/8 2013 til klageren besvarede selskabet brevet på følgende måde:

"Du klager over, at du ikke har modtaget depotregnskab siden 2005. Vi forstår det sådan, at du ønsker en kontooversigt, der viser, hvordan dit depot udvikler sig. Vi kan oplyse, at AP Pension ikke tilbyder at udarbejde sådanne kontooversigter på ordninger, der er under udbetaling, som det *er* tilfældet for dig. Du har modtaget invalidepension siden 2006, og har derfor siden da modtaget pensionsoversigter, men ikke kontooversigter.
…
De anførte forventede alderspensionsydelser i din seneste pensionsoversigt kan ikke sammenlignes med den oversigt, der tidligere var benævnt pensionsprognose, som du eksempelvis modtog i 2006. Det skyldes, at der i pensionsprognosen var indregnet et forventet merafkast, mens din nuværende pensionsoversigt for alderspension er udregnet på den mere konservative rente, som tidligere var benævnt grundlagsrente. Det skyldes, at der ikke laves prognoser for kunder, hvor udbetalinger er på begyndt, heller ikke når der med den påbegyndte udbetaling er tale om invalidepension.

Du beder endvidere om en forklaring på ændring i levetider i forbindelse med dit omvalg til markedsrente i 2011. AP Pension kan oplyse, at der på nuværende tidspunkt ikke er foretaget ændringer i forhold til levetider på din pensionsordning. Men henset til, at din ordning ligger på et ugaranteret grundlag i markedsrente, vil det kunne ske, og AP Pension overvejer løbende om der er behov for ændringer i forudsætningerne i det beregningsgrundlag, der ligger til grund for beregningen af pensioner, herunder forudsætningerne om levetid. Generelt oplever vi, at der sker en øgning i den forventede levetid, hvilket skaber et behov for at ændre beregningsforudsætningerne.

Det skal understreges, at der ikke er sket nogen ændring i beregningen af levetid i forbindelse med omvalget. Levetidsforudsætningerne, der danner grundlag for *udarbejdelse* af pensionsoversigten, ændres løbende afhængig af udviklingen i den faktiske og forventede levetid, hvilket kan få betydning for pensionens størrelse."

I brev af 25/8 2013 til selskabet anførte klageren heroverfor bl.a.:

"Af informationsmateriale og korrespondancen i 2011 fremgår at det er en fordel at overgå til markedsrente.

Jeg er fortsat ikke tilfreds med svaret og min overgang til markedsrente med fokus på:

- Min pension ved det fyldte 65 år
- Manglende indsigt i min formue og dennes udvikling over årene
- Tilskrivning af 2 % omvalgsbonus
- Kan sammenfattes til den rådgivning jeg har modtaget.

Vedrørende pension ved det fyldte 65 år:
Følgende forhold burde alt andet lige øge min pension idet jeg forstår i brev af 5. august 2013 at de aktuarmæssige forudsætninger ikke er ændret ved overgangen til markedsrente:

- En omvalgsbonus på 2 % hvilket betyder min formue er steget 2 %
- De forbedrede investeringsmuligheder herunder uden omkostninger til ydelsesgaranti og afdækning
- Aktiemarkedet har haft positive afkast i de seneste år herunder 2011 og 2012, samtidigt med at obligationsrenten er holdt i ro
- Beregningsrente for Lav risiko er 4,5 % før PAL hvilket er højere end tidligere til skrivning af afkast/garantirente.

Indsigt i min formue:
Ved overgang til markedsrente er jeg mere afhængig af min formues udvikling. Det er helt uforståeligt at jeg ikke kan få indsigt og herigennem tilpasse min investeringsprofil. Jeg er uforstående overfor argumentet om jeg modtager invalidepension idet det alt andet lige ikke burde påvirke min opsparing til alderspension. I dag føler jeg mig meget usikker på om rådgivningen på Lav risiko i virkeligheden er i min interesse idet jeg i gode år skal sikre afdækning mod afkast i dårlige år. Manglende gennemsigtig hed fratager mig denne mulighed.

Tilskrivning af 2 % omvalgsbonus:
Jeg savner indsigt i at min andel af 'reserverne' kun udgør 2 %. Jeg savner indsigt I dette idet det ikke umiddelbart er forståeligt at selskabet kun har en reserve på 2 % når min garantirente er højere. Dette forstærkes af at jeg har fået indsigt i at andre har modtaget væsentlig større beløb relativt ved overgangen til markedsrente. Den manglende indsigt kunne få mig til at tro at rådgivningen kunne have et selskabsmæssigt fokus og ikke var en rådgivning med udgangspunkt i min pension.

Rådgivning:
Sammenfattende oplever at jeg via materialet og flere efterfølgende breve i 2011 er 'presset' over i en markedsrente. Jeg har fået den opfattelse at min pension ville blive bedre alt andet lige, men kan i dag konstaterer, at udsigten, i bedste fald, er den samme, idet prognosen er uændret. Lige nu er min situation, at gode tider giver tilsyneladende samme pension som ved en garanteret rente og så frygter jeg at dårlige tider giver faldende pension. Jeg har forstået at 2011 og 2012 har været fornuftige investerings år.
Efter at have talt med mange i samme situation er min indsigt vokset betydeligt og i dag føler jeg at jeg er ført bag lyset og den manglede gennemsigtighed forstærker dette billede.

Jeg håber at dette brev kan få ændret på forholdet således at jeg igen kan føle mig tryg med min nuværende pensionsordning, alternativt vil jeg overveje alle mine muligheder for at få rettet op på min pensionsordning."

Selskabet fastholdt, at klageren var blevet behandlet i henhold til aftalen, hvorefter klageren indbragte sagen for nævnet. I klageskemaet underskrevet den 6/10 2013 har hun bl.a. anført:

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

Sagsfremstilling fremgår af korrespondancen af 26. august 2013. Kan sammenfattes til følgende forhold:

A. Det er min vurdering at FSP rådgivning medfører i bedste fald uændret pension og mere sandsynligt en ringere pension sammenlignet med min pension baseret på gennemsnitrente.
B. Jeg har ikke modtaget dokumentation for at jeg har modtaget min andel af reserven ved overgang til markedsrente.
C. Der er ingen gennemsigtighed i min formue før og efter overgang til markedsrente.

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

A. At min pension tilbageføres til gennemsnitrente

B. Alternativt at jeg får sikkerhed for at have modtaget min andel af reserverne. Det forekommer ikke sandsynligt, at min andel kun udgjorde 2 %.
C. At jeg igen får tillid til AP Pension ved gennemsigtighed i min formueudvikling før og efter overgangen samt den fremtidige formueudvikling herunder forrentning, indbetalinger og omkostninger."

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

"AP Pension forstår klageskemaet således, at [klageren] ønsker at opnå følgende med sin indbringelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring:

A. At hendes pension føres tilbage til gennemsnitsrente; dvs. at fortryde omvalg til markedsrente i 2011
B. Alternativt at få sikkerhed for at have modtaget min andel af reserverne.
C. At få kontooversigter fra AP Pension.

AP Pensions holdning

…

Selskabet gør opmærksom på, at klager ikke forud for indbringelse af sagen for Ankenævnet for Forsikring har givet udtryk for, at hun ønsker at tilbageføre sin ordning til gennemsnitsrente. Der er således hermed tale om et spørgsmål, som ikke tidligere har været behandlet af selskabet, og der er dermed ikke truffet nogen afgørelse herom, som kunden kan klage over. Klagers punkt B og C har imidlertid været behandlet under klagers dialog med selskabet. For så vidt angår klagers pkt. A, har selskabet taget stilling hertil i forbindelse med modtagelse af klagen fra Ankenævnet for Forsikring.

Selskabet skal endvidere gøre Ankenævnet for Forsikring opmærksom på, at spørgsmål omkring omvalgsbonus og informationsniveauet i forbindelse med omvalget i 2011 er under behandling i Finanstilsynet på baggrund af andre kunders henvendelse hertil.

AP Pension fastholder, at klager er blevet behandlet i overensstemmelse med aftalegrundlaget, og at aftalegrundlaget er rimeligt og betryggende og i overensstemmelse med lovgivningen, herunder forsikringsaftaleloven, lov om finansiel virksomhed og tilhørende bekendtgørelser, idet selskabet fastholder:

1. at klager ikke kan kræve sin ordning ført tilbage til gennemsnitsrente, da
   a. der ikke er dokumenteret bristede eller urigtige forudsætninger, henset til at klager var bekendt med forudsætningen om, at man ved markedsrente bærer risiko for udsving, og at pensionen kunne blive mindre,
   b. klager ved sit omvalg har accepteret den risiko, der ligger i markedsrente for, at pensionerne kan blive mindre,
   c. der ikke er påvist ansvarspådragende rådgivning,
   d. selskabet har opfyldt forpligtelserne i god skik bekendtgørelsen,
   e. klager ikke har fortrydelsesret, jf. FAL § 34 i, stk. 3.

2. at klager ikke er berettiget til højere omvalgsbonus end hun har fået
   a. da selskabet har opgjort omvalgsbonus rimeligt og betryggende jf. lov om Finansiel Virksomhed §§ 20 og 21 og i henhold til det anmeldte grundlag, og
   b. at klager var bekendt med niveauet for omvalgsbonus, inden hun valgte om,
   c. at klager ikke har fremlagt dokumentation eller andet, der kunne indikere, at beregningen af omvalgsbonus skulle være sket på anden måde.

3. at klager ikke har krav på at modtage kontooversigter i henhold til informationsbekendtgørelsen, henset til, at hendes ordning er under udbetaling.

4. At selskabet årligt giver klager de oplysninger, som klager har krav på i overensstemmelse med informationsbekendtgørelsen.

Begrundelse
Klager er via sin ansættelse optaget i en pensionsordning i FSP Pension (nu AP Pension) d. 1. december 1987 i afdeling B1 (nu FSP Traditionel). Forsikringsbetingelserne for FSP Traditionel og investeringsbetingelserne, som gælder som følge af klagers omvalg til markedsrente er vedlagt som **Bilag A.**

Klager havde sin pensionsordning i gennemsnitsrente. Klager er tilkendt invalidepension og præmiefritagelse fra 1. juli 2006, og hun er således under aktuel udbetaling.

FSP Pension valgte i april 2011 at tilbyde de ca. 12.000 kunder, der havde opsparing i et gennemsnitsrentemiljø, at skifte investeringsform til et markedsrentemiljø uden ydelsesgaranti. Efter ønske, blandt andet fra foreningen Pensionist i FSP, blev også pensionister tilbudt omvalg til markedsrente.

Forslaget om omvalg var begrundet i et ønske om at skabe bedre forudsætninger for at bevare pensionernes værdi gennem et friere investeringsvalg.

Klager benyttede sig af muligheden for at vælge om, jf. accept fra klager, der er vedlagt som **Bilag B.** Hun benyttede sig ikke af muligheden for fortrydelse i den efterfølgende fortrydelsesperiode, og da klager i forbindelse med udsendelse af ekstra materiale fik yderligere fortrydelsesfrist, benyttede klager sig ikke heraf.

Udformningen af informationsmaterialet til Pensionsvalg 2011 skete efter ekstern rådgivning, der havde fokus på de bestemmelser og den praksis, som var gældende på daværende tidspunkt, herunder bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder og bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler.

Ad. A. fortrydelse af omvalg
Klager kræver sig principalt ført tilbage til gennemsnitsrente, og vil med andre ord fortryde sit omvalg. Hun anfører i den forbindelse, at *'FSP rådgivning medfører i bedste fald uændret pension og mere sandsynligt en ringere pension sammenlignet med min pension baseret på gennemsnitsrente.'* Hermed anfører klager, at

- hun har lidt et tab eller i hvert fald ikke har fået den gevinst, hun havde forventet.
- Hendes forudsætninger for omvalg er bristet/urigtige,
- At FSP har rådgivet ansvarspådragende.

Bristede/urigtige forudsætninger
Klager henviser til, at FSP's rådgivning medfører i bedste fald uændret pension og mere sandsynligt en ringere pension i markedsrente sammenlignet med, hvis hun var blevet i gennemsnitsrente.

Klager har i korrespondancen med selskabet anført, at hun ved omvalget havde en forventning om, at hendes pension ville blive bedre. Klager konkluderer imidlertid
nu, at hendes pension bliver dårligere eller i bedste fald uændret.

Bristede eller urigtige forudsætninger kan i aftaleretten i visse tilfælde medføre, at en aftale er ugyldig. Der må her skelnes mellem bristede forudsætninger og urigtige forudsætninger. Efter praksis er det vanskeligere at påberåbe sig forudsætningssvigt ved urigtige end ved bristede forudsætninger.

At en forudsætning viser sig urigtig, har typisk forbindelse med, at man ikke har undersøgt sit beslutningsgrundlag ordentligt. At en forudsætning brister har i højere grad at gøre med, at den risiko, man har påtaget sig for, hvorledes tingene vil udvikle sig falder anderledes ud end forventet.

…

AP Pension finder ikke, at der med risikoen for mindre pension er tale om en for klager ukendt forudsætning. Klager har i forbindelse med sit omvalg til markedsrente fået fyldestgørende og retvisende informationsmateriale, hvor fordele og ulemper ved henholdsvis gennemsnitsrente og markedsrente er gennemgået. Her fremgår blandt andet, at man ved at vælge sig over i markedsrente slipper ydelsesgarantien og dermed ikke længere er garanteret en bestemt ydelse ved pensionering. Det betyder også, at der er en risiko for, at ydelsen bliver mindre. Dette fremgår af det materiale, som klager har haft til rådighed under omvalget, jf. nedenfor om rådgivning.

Henset til, at klager i informationsmaterialet er gjort bekendt med risikoen i markedsrente, herunder også risikoen for mindre pensioner, finder selskabet, at der er tale om en for klager kendelig forudsætning. Hvis hun ved sit omvalg til markedsrente ikke har læst det af selskabet fremsendte materiale, hvoraf risikoen ved at slippe ydelsesgarantien fremgår, vil der være tale om en urigtig forudsætning.

Ad. 1. AP Pension finder ikke, at klager har dokumenteret, at hun ved sit omvalg ikke var bekendt med, at pensionerne kunne falde, og risikoen ved at slippe ydelsesgarantien, og i forlængelse heraf, at hun ikke ville have valgt om, hvis hun havde været sig denne risiko bevidst. Klager har bevisbyrden herfor.

Ad. 2. Idet mange kunder på daværende tidspunkt optil Pensionsvalg 2011 havde efterspurgt omvalg, og til at en beslutning om omvalg af natur baserer sig på den enkeltes personlige risikovurdering, finder AP Pension ikke, at der i forhold til klager var tale om en for selskabet kendelig forudsætning om, at klager ikke ville have valgt om, hvis hun havde været bevist om konsekvenserne heraf. I den forbindelse har selskabet sendt klager diverse informationsmateriale, og det er ikke indlysende, at klager ved sit omvalg ikke har været bevidst om en risiko, som er beskrevet i det omvalgsmateriale, som hun har modtaget fra selskabet.

Ad. 3. Dertil finder selskabet ikke, at rimeligt at lægge risikoen for, at klagers forudsætning svigter, over på selskabet. I den forbindelse henses til,

- at klager aktivt har valgt sig over på markedsrente og dermed aktivt har taget stilling,
- at FSP Pension ved diverse omvalgsmateriale i forbindelse med omvalget har oplyst klager om risikoen ved at slippe ydelsesgarantien og vælge sig over på markedsrente,
- at FSP Pension gav fortrydelsesadgang, herunder fornyet fortrydelsesfrist i forbindelse med udsendelse af nyt materiale, der er udarbejdet efter dialog med Finanstilsynet
- at man ved at tillade anvendelsen af forudsætningslæren, herved giver adgang til spekulation mod selskabet - og i dette tilfælde kollektivet af forsikrede, idet selskabet er og var 100 pct. kunde ejet. Tillader man den enkelte kunde at træde tilbage fra omvalget, tillader man samtidig spekulation mod selskabets øvrige kunder.

Selskabet bemærker endvidere, at klager er bankuddannet, og igennem mange år har arbejdet i et pengeinstitut, herunder som souschef m.v. Klager har dermed en erhvervsmæssig viden om finansielle forhold, der sætter hende i stand til at vurdere risikoen ved at slippe garantien i gennemsnitsrente og vælge sig over i markedsrente.
…
Informationsmaterialet ved omvalg 2011 og god skik
Rådgivningsansvar forudsætter derudover, at der er rådgivet ansvarspådragende. Der kan her henses til selskabets forpligtelser i henhold til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder og bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler.
…
I forbindelse med, omvalget udsendte FSP Pension diverse oplysningsmateriale, materiale om muligheden for at skifte fra gennemsnitsrente- til markedsrentevilkår ad to omgange: Først i april 2011 og efter Finanstilsynets involvering i sagen igen i juni 2011.
…
Derudover var der henvisninger til FSP's hjemmeside, hvor der ud over brochurematerialet også lå spørgsmål-svar (vedlagt som **Bilag G).**
…
Det er vores opfattelse, at der ved vurderingen af omvalgsmaterialet skal tages udgangspunkt i det samlede materiale, som kunderne modtog (april og juni 2011), idet kunderne fik mulighed for at ændre deres oprindelige investeringsvalg efter modtagelsen af det supplerende materiale i juni 2011. Kunderne har således først i juni 2011 truffet deres endelige valg, og det må derfor være dette tidspunkt, der anvendes som udgangspunkt for vurderingen af materialet.

Som nævnt ovenfor fik kunder med opsparing under udbetaling på omvalgstidspunktet ("pensionistkunderne"), herunder klager, også mulighed for at foretage et omvalg, og der blev udsendt særskilt materiale til disse kunder. Dette materiale var dog i vidt omfang identisk med det materiale, som de øvrige kunder modtog.

Det fremgår udtrykkeligt af det brev med fakta-ark om omvalg, klager modtog **(Bilag C)** modtog i april 2011, at FSP Pensions bestyrelse anbefaler *'at du skifter investeringsform til markedsvilkår, selvom det betyder, at du skal opgive din ydelsesgaranti.'*
Under overskriften 'Investeringsrisiko' i fakta-arket fremgår det, at der ved over; gang til markedsvilkår ikke er nogen forudsat grundlagsrente og ingen garanti for en given pensionsydelse.

Det fremgår videre, at der i gennemsnitsrentemiljøet sker en udjævning af afkastet, mens kunden på markedsvilkår overtager risikoen for udsving, og derved får det direkte afkast i de gode ar såvel som i de dårlige år. FSP Pension anbefalede pensionistkunderne, herunder klager, en forsigtig risikoprofil.
…
I det supplerende materiale under overskriften 'Find din risikoprofil' **(Bilag F)** er det under alle tre risikogrupper angivet, at kunden ikke er sikret positivt afkast, og at afkastet vil afhænge af markedets udvikling. Kunderne henvises tillige - under overskriften 'Beregningseksempler' - til at gennemføre vejledende beregningseksempler på FSP Pensions hjemmeside. Det er angivet, at der er tale om vejledende beregningseksempler, der er baseret på en række forudsætninger, som ikke tager højde for individuelle forhold. Det anføres videre udtrykkeligt, at historiske afkast og beregningsforudsætninger ikke er en garanti for, hvordan fremtidige afkast udvikler sig.

Som gennemgang af omvalgsmaterialet viser, var det udtrykkeligt flere steder i omvalgsmaterialet angivet, at kunden efter et omvalg selv må bære risikoen for udviklingen i de fremtidige pensionsudbetalinger, og at der ikke længere vil være garantier tilknyttet størrelsen heraf. Kunderne kan således ikke have været i tvivl om, at de ved et skifte til markedsrente gik fra en garanteret ydelse til en ydelse med risikoprofil.

Det er AP Pensions opfattelse, at en kunde, som på dette grundlag har foretaget et omvalg og fraskrevet sig sine garantier, ikke kan have en berettiget forventning om, at der alligevel skulle være tilknyttet en garanti eller afgivet et løfte om, at pensionsberegningsgrundlaget ikke skulle kunne påvirkes af fremtidige ændringer - det være sig i markedet, levetidsforudsætningerne eller andre forhold af betydning for beregningen af ydelserne.

Et omvalg ville med andre ord medføre en anden afkast- og risikoprofil, hvilket klager er oplyst om i omvalgsmaterialet.

Det fremgår endvidere af § 10 i regulativet for FSP Traditionel **(Bilag A),** at pensionernes og ydelsernes størrelse og værdi beregnes i overensstemmelse med det til enhver tid gældende tekniske grundlag, som er anmeldt til Finanstilsynet.
…
Selskabet finder det dokumenteret, at klager i forbindelse med omvalget er blevet grundigt orienteret om, at konsekvensen af omvalg er,

- at klager ikke længere har nogen ydelsesgaranti,
- at pensionen kan blive nedsat
- at historiske afkast og beregningsforudsætninger ikke er en garanti for, hvordan ydelsen udvikler sig.
- at klager ved investering på markedsrente selv bærer risikoen for eventuelle tab.
- at klager selv bærer risikoen for tab men tilsvarende oppebærer gevinster ved højt afkast.

AP Pension finder ikke, at klager med rimelighed kan have følt sig presset til at vælge sig over i markedsrente. Hun har som de øvrige kunder i FSP fået tilbuddet om omvalg, hvilket var efterspurgt af mange kunder, og hun har i den forbindelse modtaget forskelligt informationsmateriale.
…
Såfremt Ankenævnet finder, at FAL's regler om fortrydelsesret finder anvendelse, skal selskabet for så vidt angår fortrydelsesret ved omvalg til markedsrente særligt henvise til forsikringsaftalelovens § 34 i, stk. 3:

Stk. 3. Der er endvidere ikke fortrydelsesret ved aftaler om forsikringsydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikringsselskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Ovenstående betyder, at der ikke er fortrydelsesret ved aftaler om forsikringsydelser i markedsrente. Hensynet bag dette er, at man, hvis man tillod en fortrydelsesret, ville det give forsikrede spekulationsmulighed overfor selskabet og dermed kollektivet af forsikrede. AP Pension finder på denne baggrund ikke, at klager har ret til fortrydelsesret.

Det bemærkes, at alle de kunder, der fik tilbudt omvalg i 2011 i forbindelse med tilbuddet fik en fortrydelsesfrist på 30 dage.
…
Ad. B: Omvalgsbonus

Klager ønsker subsidiært at få sikkerhed for at have modtaget 'sin andel' af reserverne, idet hun ikke finder det sandsynligt at 'hendes andel' kun udgjorde 2 %.

Klager har ikke hverken overfor Ankenævnet eller under korrespondance med selskabet opgjort noget krav eller nogen måde sandsynliggjort eller kvantificeret et krav.

Klager var før omvalget i gennemsnitsrente og i rentegruppe FSP 3. Et omvalg til markedsrente betød, at klager skulle betale kursværn på 4,3 % efter PAL samt fik tilskrevet en omvalgsbonus på 2 % efter PAL. Både omvalgsbonus og kursværn blev beregnet på baggrund af den opsparing, der blev flyttet fra gennemsnitsrente til markedsrente.

På baggrund af den finansielle situation omkring tidspunktet for omvalget i 2011 var det nødvendigt med et kursværn, jf. det anmeldte tekniske grundlag for FSP Pension samt de månedlige indsendte redegørelser for kursværnets størrelse.

Kursværn indføres, når aktiverne er mindre end hensættelserne på den garanterede ydelse. Kursværnet indebar, at det kostede en procentsats af opsparingen at skifte fra gennemsnitsrentemiljøet til markedsrente.

Selskabet kan generelt oplyse følgende om omvalgsbonus i forbindelse med FSP's omvalg i 2011:

Der eksisterede ikke kollektivt bonuspotentiale på FSP Pensions rentegrupper på omvalgstidspunktet, og det var derfor ikke relevant at udlodde kollektivt bonuspotentiale.

FSP Pensions bestyrelse besluttede imidlertid at udlodde 2,35 % før PAL i omvalgsbonus fra egenkapitalen (2,0 % efter PAL) og mindskede derved effekten af kursværnet for den enkelte kunde i rentegruppe FSP 3.

Derudover blev der eftergivet en skyggekonto på 1.377 mio. kr., svarende til cirka 15 % af de omvalgte hensættelser, jf. FSP Pensions anmeldelse af 21. december 2011.

Skyggekontoen er udtryk for, at der i en periode ikke har været tilstrækkeligt afkast til både at leve op til ydelserne og til at betale basiskapitalens risikoforrentning. Basiskapitalens opsparede tilgodehavende på skyggekontoen vil senere kunne opkræves, såfremt afkastforholdene giver mulighed for det. Eksempelvis blev der i 2012 opkrævet 68 mio. kr. af den tilbageværende skyggekonto. Skyggekontoen udgjorde derfor på omvalgstidspunktet et væsentligt aktiv for FSP Pension og eftergivelsen havde derfor en ikke ubetydelig værdi for kunderne. Opkrævningen i 2012 til basiskapitalen kunne have været markant højere opgjort efter den nye rentekurve, men AP Pension besluttede at lade forskellen tilfalde kollektivt bonuspotentiale til kundernes fordel. Beregningsreglerne for omvalgsbonus og kursværn er rimelige og betryggende i overensstemmelse med Lov om finansiel virksomhed §§ 20 og 21, og er anmeldt til Finanstilsynet i overensstemmelse med reglerne.

Med eftergivelse af skyggekontoen og tilskrivning af omvalgsbonus finder selskabet, at der samlet set er tale om rimelig og betryggende kompensation for at slippe garantien i overensstemmelse med Lov om finansiel virksomhed §§ 20 og 21.
I diverse informationsmateriale (herunder **Bilagene C, D og F)** i forbindelse med omvalget er klager orienteret om kursværn og niveauet for omvalgsbonus. Klager var således fuldt bekendt med niveauet for omvalgsbonus og har accepteret omvalg på disse vilkår, jf. klagers accept **(Bilag B).**

Finanstilsynet har som led i sin tilsynsvirksomhed i juni 2013 tilkendegivet, at kunderne fremover i forbindelse med et strukturelt omvalg fra garantier til markedsrente skal have deres kontributionsmæssige andel af de ufordelte midler med, hvis de vælger om til markedsrente. Der er i forlængelse heraf et udkast til lovforslag i høring, som forventes fremsat i folketinget i 2014, som giver hjemmel til, at Finanstilsynet kan fastsætte nærmere regler for beregningen af den økonomiske værdi af forsikringstagers produkt. Det er endnu uvist, hvilken form et endeligt lovforslag får, ligesom det er uvist, hvordan den udfyldende regulering bliver udformet.

Der fremgår følgende af Lov om finansiel virksomhed:

§ 20. *Det tekniske grundlag m.v. for livsforsikringsvirksomhed skal anmeldes til Finanstilsynet senest samtidig med, at grundlaget m.v. tages i anvendelse. Det samme gælder enhver efterfølgende ændring i de nævnte forhold. [...]*

§ 21. *De efter § 20, stk. 1, nr. 1-5, anmeldte forhold skal være betryggende og rimelige over for den enkelte forsikringstager og andre berettigede efter forsikringsaftalerne. […]*
…
AP Pension finder ikke, at klager har grundlag for at stille spørgsmålstegn ved niveauet for omvalgsbonus, og fastholder, at klager ikke har krav på yderligere udlodning af omvalgsbonus i forbindelse med Pensionsvalg 2011. I den forbindelse henviser selskabet til:

- at beregningsgrundlaget var rimeligt og betryggende,
- at beregningsgrundlaget var anmeldt til Finanstilsynet,
- og at beregningsgrundlaget således er i overensstemmelse med lov om finansiel virksomhed §§ 20 og 21.

Anmeldelsen af beregningsgrundlaget til Finanstilsynet vedlægges.

Ad. C. Kontooversigter
Klager ønsker gennemsigtighed i sin formueudvikling før og efter overgang til markedsrente samt i den fremtidige formueudvikling, herunder forrentning, indbetalinger og omkostninger.

Klager har under korrespondancen med AP Pension fremsat ønske om at modtage en kontooversigt som pensionist. Dette ønske kan vi desværre ikke imødekomme, idet AP Pension ikke laver kontooversigter på pensionsordninger, der er under udbetaling, som det er tilfældet for klager.

Der fremgår følgende af informationsbekendtgørelsen (bekg. nr. 1132 af 17. november 2006:

§ 5. Forsikringsselskabet skal årligt oplyse forsikringstageren om:

1) *Størrelsen af forsikringsydelserne og om bonussituationen samt, i hvilket omfang bonus er garanteret.*
2) *Forsikringstagerens samlede forrentning for året.*
3) *Tilbagekøbsværdien, såfremt forsikringen giver adgang hertil, samt fripoliceværdien. Det vil være tilstrækkeligt at angive værdien af den pågældende forsikring samt generelle angivelser vedrørende beregningen af fripoliceværdi og tilbagekøbsværdi.*
4) *Mindre væsentlige ændringer i de i § 3, stk. 1, nævnte forhold.*
   Stk. 2. Såfremt forsikringen er under udbetaling skal der dog kun gives oplysninger efter stk. 1, nr. 1 og 4.

Efter ovenstående bestemmelse, skal selskabet årligt give forsikringstager oplysninger om størrelsen af forsikringsydelserne, bonussituationen og visse mindre ændringer, hvis forsikringen er under udbetaling. Forsikringsselskabernes årlige oplysningspligt omfatter ikke en oversigt over kontobevægelserne på forsikringen.

Klager modtager årligt pensionsoversigter. Til orientering vedlægges pensionsoversigt for 2013 som **Bilag I.** Derudover har klager via kundeportalen adgang til en række informationer. Blandt andet kan kunden her finde et pensionsoverblik, hvor hun kan se sin opsparing i markedsrente og følge sit afkast i forskellige perioder. Klager kan endvidere finde fondsoversigten på http://customer.morningstar.dk/dk/fsp2/quickrank/, hvor hun kan se udviklingen i de tre AP Vælger fonde, som hun har mulighed for at vælge imellem alt efter risiko- villighed. Der er tale om oplysninger, som hun kan følge løbende, idet hun kan se den del af sin saldo, der ligger i markedsrente på investeringssiden på FSP Kundeportal. Der vedlægges kopi af udskrift fra kundeportalen vedr. klagers ordning **(Bilag 1)** samt en udskrift fra fondslisten **(Bilag K).**

AP Pension finder, at selskabet med det materiale, som klager årligt får tilsendt, og løbende har adgang til ved login på kundeportalen, stiller de oplysninger til rådighed, som klager har ret til i overensstemmelse med informationsbekendtgørelsen.

AP Pension finder ikke, at klager har krav på at modtage kontooversigter, henset til, at hendes ordning er under udbetaling. I den forbindelse skal selskabet henvise til ovenstående samt Ankenævnets praksis i bl.a. AKF 81.282, 78.535, 77.453, 72.839 og 68.153.

Konklusion
AP Pension fastholder på ovenstående baggrund, at klager er blevet behandlet i overensstemmelse med aftalegrundlaget, og at aftalegrundlaget er rimeligt og betryggende og i overensstemmelse med lovgivningen, herunder forsikringsaftaleloven, lov om finansiel virksomhed og tilhørende bekendtgørelser, idet selskabet fastholder:

1. at klager ikke kan kræve sin ordning ført tilbage til gennemsnitsrente,
2. at klager ikke er berettiget til højere omvalgsbonus end hun har fået
3. at klager ikke har krav på at modtage kontooversigter i henhold til informationsbekendtgørelsen, henset til, at hendes ordning er under udbetaling.
4. At selskabet årligt giver klager de oplysninger, som klager har krav på i overensstemmelse med informationsbekendtgørelsen."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"**Størrelsen på pensionerne og ydelserne**
…
Stk. 3. Ydelsernes størrelse fremgår af den Konto- & Pensionsoversigt, som tilsendes hvert medlem primo året.
…
Udtrædelsesgodtgørelse/genkøb
§ 20. Genkøb af pensionsordningen finder sted efter regler, som er anmeldt til Finanstilsynet.

17. 85178

Nævnet udtaler:

Tilbageførsel af ordning

Det fremgår af sagen, at klageren ved brev af 26/5 2011 valgte at skifte investeringsform til markedsrente. 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 14/7 2013 indgav klageren en skriftlig klage til selskabet, hvori hun bl.a. oplyste, at hun var utilfreds med selskabets rådgivning og sagsbehandling.

Det er nævnets vurdering, at klageren i selskabets breve klart og tydeligt blev orienteret om, at der forelå et valg af fremtidig pensionsordning, og nævnet finder således ikke holdepunkter for, at der har været tale om pression fra selskabets side. Det er endvidere nævnets vurdering, at selskabet i det fremsendte materiale behørigt informerede klageren om risikoen ved at overgå til markedsrentepension, herunder bortfald af ydelsesgaranti, og at der, også henset til klagerens uddannelses- og erhvervsmæssige baggrund, ikke er grundlag for at antage, at materialet har givet hende en berettiget forventning om, at hun havde krav på et højere afkast.

Nævnet finder på denne baggrund, 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, ligesom det heller ikke findes godtgjort, at selskabets rådgivning har været mangelfuld eller ansvarspådragende, eller at der foreligger andre omstændigheder, der giver nævnet grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar.

Beregning af omvalgsbonus

Klageren gør i anden række gældende, at selskabet ikke har bevist, at hun har modtaget sin andel af reserverne ved overgangen til markedsrentepension. Det fremgår af

selskabets brev fra april 2011, at der er et kursværn ved skift af investeringsform, at det er kursværnets størrelse på tidspunktet for klagerens valg, der gælder, og at der på daværende tidspunkt var en omvalgsbonus på 2 %. I brev af 23/5 2011 oplyste selskabet, at kursværnet nu udgjorde 4,3 %, og at bonussen fortsat udgjorde 2%. Efter sin gennemgang af sagens akter finder nævnet, at der ikke på det foreliggende grundlag er godtgjort omstændigheder, der indikerer, at selskabet har beregnet en for lav omvalgsbonus.

Aftalens gennemsigtighed

Klageren anførte i klageskemaet, at hun ønsker at genvinde sin tillid til selskabet ved gennemsigtighed i hendes formueudvikling før og efter overgangen samt den fremtidige formueudvikling herunder forrentning, indbetalinger og omkostninger. Nævnet bemærker, at dette klagepunkt ikke er særligt konkretiseret, men af hendes brev til selskabet af 14/7 2013 fremgår det, at hun ønsker at få tilsendt depotregnskab for alle årene siden 2005, herunder specielt depotregnskabet ved overgang til markedsrente i 2011.

Selskabet har opfattet klagepunktet således, at klageren ønsker at modtage en kontooversigt, der viser, hvordan depotet udvikler sig. Det fremgår af § 5, stk. 2, i bekendtgørelse 2006-11-17 nr. 1132 om information om livsforsikringsaftaler, at selskaber, for så vidt angår ordninger under udbetaling, årligt skal oplyse mindre væsentlige ændringer i de forhold, der nævnes under bekendtgørelsens § 3. Af forsikringsbetingelserne fremgår det i § 10, stk. 3, at ydelsernes størrelse fremgår af kontooversigter, der tilsendes hvert medlem primo året. Nævnet bemærker, at selskabet fremsendte en pensionsoversigt til klager af 28/2 2013. Nævnet kan på denne baggrund ikke pålægge selskabet at fremsende en oversigt, der viser depotregnskab tilbage fra 2005.

19. 85178

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels