Ankenævnet for Forsikring

Den 20. oktober 2014 blev i sag nr. 85352:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren og hans ægtefælle har tilsammen fire pensionsordninger i PFA Pension. Han klager bl.a. over selskabets afvisning af, at han og ægtefællen er berettiget til et overførselstillæg i forbindelse med overgang fra ordninger med gennemsnitsrente til ordninger med markedsrente, at selskabet har brudt et forlig, som parterne indgik i 2008, og at selskabets administration af ordningerne – ifølge klageren - er kritisabel, uacceptabel og mangelfuld.

Det fremgår af sagen, at klageren oprettede to ratepensioner med policenumrene ….651 og ….653 i henholdsvis 1985 og 1994. I 1987 oprettede han en kapitalpension med policenummer ….652. Klagerens hustru oprettede i 1987 en kapitalpension med policenummer ….761.

Det fremgår endvidere, at klageren i 2008 indbragte en sag for ankenævnet vedrørende uoverensstemmelser i forbindelse med hans pensionsordninger, og klageren og selskabet indgik i den forbindelse en aftale, som klageren omtaler som et forlig, i hvilket han bl.a. blev fritaget for gebyrbetaling på sine tre policer. I oktober 2013 anbefalede selskabet klageren og hans ægtefælle i forbindelse ændring af deres kapitalpensioner, henholdsvis police til aldersopsparinger pr. 1/1 2013 at fremrykke afgiften af pensionerne ved at overføre deres opsparinger til i markedsrente PFA Plus.

Klageren er utilfreds med, at selskabet afviser at tildele dem overførselstillæg i forbindelse med overførselen til markedsrente. Selskabet henviser til, at ydelsesgarantien, for så vidt angår kapitalpensioner, ophører ved det fyldte 65. år, og at klager og hans ægtefælle som følge deraf ikke er berettiget til overførselstillæg, da de begge var fyldt 65 på overførselstidspunktet.

Efter sagens indbringelse for nævnet har klageren tilføjet et yderligere klagepunkt, idet han er utilfreds med, at selskabet i december 2013 har opkrævet gebyr på policen ….653 , hvilket ifølge klageren er i strid med det indgåede forlig. Selskabet henviser til, at forliget ikke omfatter det tilfælde, hvor klageren indbetaler yderligere på sin police.

I brev af 12/6 2008 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"**Kravet om indsendelse af police …51 før udbetaling**
Vi har i de tidligere besvarelser i ankenævnssagen oplyst om baggrunden for, at PFA Pension generelt skal have indsendt private policer, før vi kan udbetale pensionen fra policen, og om muligheden for at indsende en skadesløserklæring i stedet for.

Da vi i brevene fra 15. januar og 3. oktober 1986 havde anført, at det nye policeindlæg erstattede det tidligere fremsendte, er vi helt enige med dig i, at vi ikke skulle have udbedt os policeindlæg nr. 001.

Som du selv var opmærksom på, svarede den pågældende sagsbehandler efter nogle generelle retningslinjer. Hvis problemstillingen havde været forelagt os i juridisk afdeling, ville vi være kommet frem til samme konklusion som dig, at vi - ganske vist fejlagtigt - havde annulleret policeindlæg nr. 001 som originalpolice. Som vi nævnte for dig, er vi i øjeblikket ved at revurdere denne arbejdsgang med private policer, og dine erfaringer vil indgå i revisionen. Vi beder dig derfor om at modtage PFA Pensions undskyldning.
…
Gebyrbetalingen på dine policer
I korrespondancen i forbindelse med sagsbehandlingen i Ankenævnet for Forsikring har vi redegjort for vores juridiske synspunkter i relation til gebyrbetalingen. Vi nævnte på mødet, at vi gerne så, at vi kunne afslutte sagen, uden at vi skulle afvente en afgørelse fra Ankenævnet for Forsikring.

Vores sagsbehandling af dine henvendelser i 2007 har været utilfredsstillende, og da du samtidig gennem årene ikke mener at have fået fyldestgørende svar på dine forskellige spørgsmål, vil vi gerne trække en streg i sandet og give dig en kompensation, der svarer til gebyrbetalingen.

Vi tilbyder at annullere det månedlige gebyr på dine 3 nuværende policer med virkning fra 1. januar 2008, og at vi samtidig forhøjer dine depoter pr. 1. januar 2008 med et beløb, der svarer til de gebyrer, der har været trukket indtil 31. december 2007. For police …51 vil datoen dog være den 1. november 2007, hvor pensionsudbetalingen blev påbegyndt.

Det drejer sig om følgende beløb:
Police nr. …51: 7.060 kr.
Police nr. …52: 4.644 kr.
Police nr. …53: 2.096 kr.

Hertil kommer de fremtidige månedlige gebyrer fra henholdsvis 1. november 2007 og 1. januar 2008 på de 3 policer.

Vores tilbud indebærer dog, at du samtidig meddeler Ankenævnet for Forsikring, at PFA Pension har opfyldt dine krav, således at sagen afsluttes af sekretariatet."

I brev af 17/6 2008 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"**Kravet om indsendelse af police …51 før udbetaling**
Inden vi fremover beder om, at private policer bliver indsendt, vil vi gennemgå korrespondancen med den enkelte for at se, om vi som i dit tilfælde har skrevet, at et nyt policeindlæg har erstattet den oprindelige police. Hvis det er tilfældet, vil vi bede om at få det seneste policeindlæg indsendt.

De øvrige private policer
Jeg beklager, at vi ikke havde vedlagt kopi af police …52 og …61.

Det er 'Aftale om SPARop-KOMBI-pension', der er policen for din kapitalpension, og som skal indsendes i forbindelse med udbetalingen. Vi vedlægger en kopi af vores kopi af policen**.**

Du har oplyst, at vi ved fremsendelsen af nye policeindlæg til police …61 til din ægtefælle har anført: 'Vi *sender* nyt policeindlæg....' Ved udbetalingen af denne kapitalpension skal din hustru således indsende policeindlæg nr. 003, der registrerede den seneste indbetaling på 20.000 kr. pr. 29. december 1993.

Din police …53 skal ikke indsendes, idet denne police er oprettet som en pensionsordning i ansættelsesforhold. Årsagen er, at det efter vores forsikringsbetingelser ikke er muligt at anvende sådanne policer til belåning, sikkerhedsstillelse mv.

Gebyrbetalingen på dine policer
Vores tilbud om annullering af gebyrbetalingen gælder såvel de gebyrer, som du har betalt hidtil og gebyrerne i fremtiden på dine 3 nuværende policer, også under udbetalingen.

Hvis din pensionsplanlægning eksempelvis fremover indebærer, at PFA skal splitte pensionsudbetalingen op på flere policer, kan der komme omkostningsbelastning/gebyrbetaling på de *nye* policer efter de til den tid gældende regler."

I brev af 18/6 2008 fra klageren til ankenævnet fremgår bl.a.:

"Som det er Ankenævnet bekendt, har jeg ved brev af 27.05.08 fra PFA Pension modtaget en opfordring til et møde angående den af mig rejste klage.

Efterfølgende afholdtes møde hos PFA Pension den 04.06.08. PFA Pension var repræsenteret ved juridisk chef … og juridisk konsulent … . På mødet drøftedes *de* af mig rejste klagepunkter.

Jeg har i fortsættelse heraf, fra PFA Pension, modtaget breve af 12.06.08 og 17.06.08 med PFA Pensions stillingtagen til hvert af mine klagepunkter.

Det fremgår heraf, at PFA Pension på alle punkter har opfyldt mine krav.

Med henvisning hertil skal jeg hermed trække min klage tilbage fra Ankenævnet."

I brev af 18/6 2008 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"På dette grundlag skal jeg, med henvisning til ovennævnte breve, meddele, at jeg tiltræder PFA Pensions forslag til sagens afslutning."

Af udskrifter fra selskabets hjemmeside den 1/10 2013 fremgår bl.a.:

"Fra 1. januar 2013 har det ikke længere været muligt at indbetale til kapitalpension. Hvis du hidtil har indbetalt kapitalpension, vil denne indbetaling nu i stedet gå til ratepension og/eller livspension, så du fortsat kan få fuld udnyttelse af dit skattefradrag.

Det beløb, du allerede har sparet op til kapitalpension, vil som udgangspunkt blive stående på den oprindelige ordning. Men du kan også vælge at betale afgift af opsparingen i 2013 eller 2014 og derved omlægge den til en aldersopsparing. Det vil give dig en afgiftsbesparelse på 2,7 procent, da beløbet på den måde kun vil blive fratrukket en afgift på 37,3 procent mod 40 procent, hvis du venter til senere. Det er dog langtfra alle, som har fordel af at fremrykke afgiften. Derfor får du nedenfor en konkret anbefaling ud fra hver af dine pensionsordninger.

Opsparing i gennemsnitrente overføres til markedsrente i PFA Plus
PFA tilbyder at fremrykke afgiften af pensionsopsparinger i markedsrente. Opsparing i gennemsnitsrente vil derfor blive overført til markedsrente i PFA Plus, inden afgiften bliver trukket. Det betyder, at minimumsudbetalingen - også kaldet ydelsesgarantierne - bortfalder. Til gengæld får du typisk et overførselstillæg, når din opsparing flyttes til PFA Plus. Overførselstillægget udgør kort fortalt din andel af de ufordelte reserver, som hidtil er blevet brugt til at opretholde ydelsesgarantierne i gennemsnitsrente.

Klik her og læs mere om overførselstillæg eller om gennemsnitsrente og markedsrente.

PFA's anbefaling om fremrykning af afgift på din kapitalpension
Du kan her se PFA's anbefaling for hver af dine pensionsordninger. Vær opmærksom på, at det ikke er muligt at have KundeKapital på din aldersopsparing. Fremrykker du afgiften, vil eventuel KundeKapital på din Kapitalpension derfor blive ophævet og indgå på din aldersopsparing.

5. 85352

Anbefaling for ordning	Kommentarer	Opsparet kapital-pension	Heraf Kunde-Kapital	Foreløbigt overførsels-tillæg	Vælg
... 52 ✔	Vi anbefaler, at du fremrykker afgiften af din kapitalpension ved at overføre hele din opsparing på 882.490 kr. til markedsrente i PFA Plus, da vi vurderer, at det er en økonomisk fordel for dig.	882.490 kr.	0 kr.	52.067 kr.	☐

Det foreløbige overførselstillæg er vist før pensionsafkastskat. Det endelige overførselstillæg fastsættes først på overførselstidspunktet 01.11 2013. Opsparing og KundeKapital er derfor også fremregnet til denne dato. Overførselstillægget beregnes af den overførte opsparing uden KundeKapital.

...

Anbefaling for ordning	Kommentarer	Opsparet kapital-pension	Heraf Kunde-Kapital	Foreløbigt overførsels-tillæg	Vælg
... 61 ✔	Vi anbefaler, at du fremrykker afgiften af din kapitalpension ved at overføre hele din opsparing på 186.394 kr. til markedsrente i PFA Plus, da vi vurderer, at det er en økonomisk fordel for dig.	186.394 kr.	0 kr.	10.997 kr.	☐

...

Hvorfor kan PFA give overførselstillæg ved flytning til markedsrente?

På din gamle pensionsopsparing er du typisk garanteret en aftalt minimumsudbetaling (ydelsesgaranti). Det giver dig tryghed, men gør det også svært at opnå mere end den aftalte udbetaling. Finanstilsynet kræver nemlig, at vi binder mange penge, og det gør det vanskeligere for os at investere til fordel for vores kunder. Ved at indbetale til markedsrente i PFA Plus, hvor vi har større investeringsfrihed, vil du derfor få mulighed for et højere afkast. Samtidig vil der oftest blive frigivet penge, som vi så kan give dig med som til et tillæg til din opsparing. Tillægget skal ses i sammenhæng med, at du i PFA Plus ikke har den ydelsesgaranti, som i mange tilfælde gælder for din police i gennemsnitsrente. Tillægget vil som hovedregel være større for ældre end for yngre opsparinger.

Hvis det endelige tillæg viser sig at blive mindre end det viste foreløbige tillæg, er det et udtryk for, at kurserne på obligationer og aktier er faldet i løbet af måneden op til overførslen. Det betyder, at du efter overførslen af din opsparing til PFA Plus kan investere mere fordelagtigt til lavere kurser, og det vil i al væsentlighed kompensere for det mindre tillæg. Det modsatte gør sig gældende, hvis det endelige tillæg viser sig at blive større end det viste foreløbige tillæg.

...

Overførselstillæg ved flytning til PFA Plus

Som nævnt vil du typisk få et overførselstillæg fra PFA, når du flytter fra gennemsnitsrente til markedsrente i PFA Plus. Størrelsen på overførselstillægget afhænger af udviklingen på de finansielle markeder og kendes først på det tidspunkt, hvor overførslen gennemføres. Det endelige overførselstillæg kan derfor blive lavere end det viste foreløbige overførselstillæg.

PFA forbeholder sig retten til at annullere de overførsler, du har anmodet om. Det kan ske, hvis kursbevægelserne på de finansielle markeder indebærer, at PFA kommer i risiko for at skulle indføre kursværn, svarende til at overførselstillægget bliver 0 kr. eller negativt. Det kan også ske, hvis udefrakommende forhold medfører ændringer i det grundlag, som overførslerne eller beregningen af overførselstillæggene er baseret på, fx ved ændringer i de regler, som myndighederne fastsætter, eller ved beslutninger, som myndighederne træffer. Du vil modtage meddelelse fra os, hvis vi annullerer din anmodning om overførsel."

Klageren har i klageskemaet bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen**.

Manglende overførselstillæg og fremrykning af afgift for
Police …52 tilhørende [klager] [cpr nr.] og
Police …61 tilhørende [klagers hustru] [cpr. nr.] samt fortsat klage over PFA's administration.

Angående manglende overførselstillæg og fremrykning af afgift for police …52 og police …61 har jeg løbende modtaget PFA's forudgående orienteringer om forestående ændringer pr. 01.10 2013. Jeg har herunder, den 22.05 2013, udprintet vedlagte *'NyhedsbrevePFA Indsigt'* af 15.04 2013 (bilag 1).

Heraf fremgår, blandt andet; *'Derfor vil du på Min Pension fra den 1. oktober 2013 få en* **kvalificeret anbefaling** fra *PFA for hver af dine kapitalpensioner'.* Videre oplyses det; *'Derfor er det nødvendigt at tildele kapitalpensionerne deres del af fællesreserverne, inden skatten betales'. . . 'Opsparingen til kapitalpension vil typisk få et overførselstillæg fra fællesreserverne, hvis den ikke i forvejen er placeret i markedsrente'.* Endvidere meddeles det; *'Hvis du har en kapitalpension, vil du fra 1. oktober 2013 få en* **kvalificeret anbefaling** *fra PFA på Min Pension, så du kan se, om skatterabatten kan betale sig for dig. Anbefalingen tager højde for dine konkrete forhold som fx størrelsen på din opsparing, vilkår, andel af KundeKapital og tidshorisont'.*

I overensstemmelse med denne anvisning fra PFA har jeg, fra PFA's hjemmeside den 01.10 2013, udprintet PFAS kvalificerede anbefaling til os for hver af vore ovennævnte policer. PFA meddeler heri, for begge policer, at PFA '. . . *anbefaler, at du fremrykker afgiften . . . da vi vurderer, at det er en økonomisk fordel for dig'* og meddeler, at *'Foreløbigt overførselstillæg'* for police …52 udgør 52.067 kr. (bilag 2) og for police …61 udgør 10.997 kr. (bilag 3). Den kvalificerede anbefaling er således i nøje overensstemmelse med de forud modtagne anvisninger.

Af PFA's vejledning er det fremgået, at konvertering på de meddelte vilkår skal gennemføres senest den 20.10 2013. Da jeg, den 09.10 2013, via PFA's hjemmeside skulle gennemføre konverteringen, var dette ikke muligt, da beløbet *'Foreløbigt overførselstillæg'* blev nulstillet. Jeg kontaktede derfor telefonisk PFA, hvor en navngiven sagsbehandler meddelte mig, at jeg blot skulle *'underskrive'* konverteringsmeddelelsen uanset nulstilling, da *'overførselstillægget vil blive udbetalt i alle tilfælde'.*

Jeg afviste at '*underskrive'* konverteringsmeddelelsen med fejlagtige angivelser. PFA sagsbehandleren forhørte sig derfor til anden side, hvorefter han anmodede mig om, at tilsende PFA kopier af PFA's egne breve af 01.10 2013 med de heri meddelte overførselstillæg.

På dette tidspunkt fandt jeg det korrekt, for god ordens skyld, at underrette medarbejderen om mit - beklageligvis - noget belastede samarbejde med PFA jf. nedenfor. Medarbejderen oplyste mig om, at han var bekendt med dette forhold. Jeg konkluderer derfor, at det til enhver tid fremgår af sagsbehandlernes aktuelle skærmbillede, når mit cpr-nr. eller police-nr. sagsbehandles i PFA.

Som reaktion på de af mig til PFA fremsendte PFA-breve af 01.10 2013, har jeg fra PFA efterfølgende modtaget mail af 11.10 2013 (bilag 4).

Jeg har derfor med brev af 19.10 2013 til PFA (bilag 5) dels redegjort for det hidtil passerede, dels anmodet PFA om at iværksætte fremrykning af afgiften for policerne …52 og …61 med de i PFA's breve af 01.10 2013 meddelte overførselstillæg og vilkår.

Herefter har vi fra PFA modtaget ligelydende breve af 29.10 2013 (bilag 6) og (bilag 7). Heri meddeles bl.a., at PFA '. . *fastholder . . . svaret som er sendt til dig den 11. oktober 2013'.* PFA anfører endvidere, at der på *'vores anbefalingsside'* er tale om et *'forkert tilbud',* der senere blev trukket tilbage.

Jeg bemærker hertil, at der slet ikke er tale om et tilbud, som det anføres af PFA.
Jeg har derimod - for hver af vore policer - modtaget, hvad PFA selv betegner som en kvalificeret anbefaling, der er i sit indhold er i nøje overensstemmelse med det af PFA forud aviserede.

Uanset at der ikke er tale om et tilbud, tilføjer jeg, for god ordens skyld, at der intet er at 'tilbagekalde' for PFA, allerede fordi 'tilbuddet' er i nøje overensstemmelse med de forud aviserede ændringer. Der er således ingen fejl at tilbagekalde. Endvidere bemærker jeg, at en tilbagekaldelse - efter min opfattelse - ej heller kan iværksættes på den af PFA beskrevne måde, allerede fordi fremgangsmåden indebærer, at der ingen underretning sker til skadelidte.

PFA har i deres svarbrev ikke forholdt sig til mine øvrige klagepunkter. PFA har således ikke forholdt sig til, at jeg, den 09.10 2013, af PFAs sagsbehandler blev instrueret om at underskrive konverteringsmeddelelsen, '*da overførselstillægget vil blive udbetalt i alle tilfælde'.* Denne instruks, givet *'for en åben PFA-skærm',* dokumenterer med al tydelighed, at der skal indgå overførselstillæg. Også af denne særskilte årsag skal konverteringen iværksættes af PFA. Jeg konstaterer i øvrigt, at PFA ikke har haft bemærkninger til samtalen og det heri givne tilsagn. PFA har ej heller hverken kommenteret eller imødekommet min anmodning om, at PFA tilsikrer en afskrift af samtalen og tilsender mig en kopi heraf. Jeg ønsker fortsat at modtage denne afskrift.

PFA har ej heller kommenteret det forhold, at PFA, i perioden frem mod 01.10 2013, har aviseret kontohavere om såvel fremrykning som overførselstillæg. At PFA i enhver henseende har forudsat et overførselstillæg for hver af vore policer bekræftes endvidere af, at PFAs kvalificerede anbefaling til os - i modsat fald - er enten særdeles mangelfuld eller direkte forkert.

Jeg udleder af det anførte, at PFAs administration fortsat udøves *stærkt kritisabelt, helt uacceptabelt og meget mangelfuldt.* Det anser jeg for et alvorligt brud på det forlig som PFA og jeg - på PFA's initiativ - har indgået den 18.06 2008 vedrørende den af mig for Ankenævnet for Forsikring den 02.01 2008 indbragte klage over PFAS administration *(Ankenævnets ref. 73169),* som derfor må inddrages i nærværende klage.

Jeg vedlægger derfor kopi af mit brev af 18.06 2008 (bilag 8) til Ankenævnet. Heri trækker jeg min klage tilbage med henvisning til '. . . *at PFA Pension på alle punkter har opfyldt mine krav'.*

Fra mit brev af 19.10 2013 til PFA (bilag 5) gentager jeg, at jeg er overbevist om, at også PFA's repræsentanter i forligsdrøftelsen fortsat erindrer, at PFA dengang, som en betingelse for udbetaling af min pension - ultimativt - forlangte et *'kontoindlæg'* udleveret som værende en police, uagtet, at PFA selv, 21 år tidligere, over for mig skriftligt havde annulleret dette kontoindlæg. PFA forlangte i modsat fald - over for mig og andre - en skadesløserklæring underskrevet. Heraf fremgår, *at jeg på tro og love skal erklære, at policen er* ***bortkommet,*** *at jeg ikke har belånt, transporteret eller på anden måde har benyttet policen til sikkerhedsstillelse. Endvidere skal jeg anmode om at policen mortificeres i Statstidende. Endeligt skal '. . . jeg erklærer mig villig til (at) holde forsikringsselskabet skadesløs for ethvert beløb som selskabet måtte udrede . . . '.*

Det skal erindres, at jeg dengang - efter mange måneders nytteløs brevveksling med PFA - alene fik medhold i min klage, fordi jeg, af uransagelige årsager, havde arkiveret såvel kontoindlæg som den medfølgende annulleringsskrivelse, der 21 år tidligere, var tilsendt mig fra PFA. Det er - og var - min vurdering, at andre PFA-kunder i *'hundredetal'* har måttet underskrive en skadesløserklæring, fordi de ikke - 21 år senere - hverken kan erindre eller dokumentere, at PFA skriftligt har annulleret det nu **'bortkomne'** kontoindlæg, der i øvrigt *aldrig* har været en police.

Sagen blev altså - på PFA's initiativ - forligt ved min skrivelse til Ankenævnet (bilag 8), hvori jeg meddeler, *'at PFA Pension på alle punkter har opfyldt mine* krav'. Det betyder, at PFA blandt andet erkender, *at PFA er uberettiget til - over for mig og andre - at forlange skadesløserklæring underskrevet, at PFA's administration er baseret på en vidtgående 'systemfejl', samt at PFA er uberettiget til at opkræve konkrete specificerede gebyrer, der derfor skal tilbagebetales.*

Jeg genfremsender gerne de - ganske mange - bilag, der indgår i denne sag, hvis det ønskes af Ankenævnet eller PFA.

Jeg bemærker endvidere, at de omfattende fejl i PFA's administration - efter min opfattelse - er foranlediget af, at PFA's sagsbehandlere kun i begrænset omfang har kendskab til PFA's tidligere administrative sagsgange. Denne vurdering bekræftes - efter min opfattelse - af vedlagte brev af 18.06 2008 (bilag 9) som jeg tilsendte PFA i forbindelse med behandlingen af den tidligere klagesag. På forligsmødet den 04.06 2008 blev også de berørte forhold drøftet. Jeg mente faktisk - efter mødet - at PFA havde opnået nogen forståelse for deres egen sagsgang. Alligevel kan det af bilag 9 udledes, at PFA efterfølgende udbad sig et '*policeindlæg 003',* der - som det fremgår af brevet - slet ikke eksisterede og aldrig har eksisteret for den pågældende police. Jeg mener i øvrigt, at bilag 9 udmærket beskriver dels kvaliteten i PFA's arbejde, dels de aktuelle administrative problemer og omfanget heraf.

Det følger af det ovenfor anførte, at PFA's administration - efter min opfattelse - fortsat udføres *stærkt kritisabelt, helt uacceptabelt og meget mangelfuldt.* Det er - efter min opfattelse - en alvorlig misligholdelse af forligets forudsætninger. Jeg har derfor behov for at få PFA's bekræftelse på, at ingen kunder - efter forligets indgåelse - er blevet pålagt at underskrive skadesløserklæringer som en forudsætning for pensionsudbetaling, fordi de ikke har kunnet fremlægge enten det af PFA tidligere annullerede kontoindlæg eller dokumentation for PFA's skriftlige annullering heraf.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet ?
At PFA skal anerkende:

at PFA for policerne …52 og …61 skal fremrykke afgiften og gennemføre konverteringen med de i PFA's kvalificerede anbefaling af 01.10 2013 meddelte overførselstillæg på henholdsvis 52.067 kr. og 10.997 kr. og på de meddelte vilkår, og

at telefonsamtalen den 09.10 2013, hvori jeg instrueres om blot *at underskrive konverteringsmeddelelsen uanset nulstilling, da overførselstillægget vil blive udbetalt i alle tilfælde,* særskilt forpligter PFA til at iværksætte konverteringen på ovennævnte vilkår, og

at PFA skal tilsende mig en afskrift af telefonsamtalen den 09.10 2013, og

at PFA i enhver henseende skal holde os skadesløs for tab vi eventuelt påføres grundet PFA's manglende eller forsinkede konvertering, og

at PFA har misligholdt det, den 18.06 2008, indgåede forlig og de bagved liggende forudsætninger, og

at PFA's administration - som det blev erkendt ved forliget den 18.06 2008 - fortsat udføres stærkt kritisabelt, helt uacceptabelt og meget mangelfuldt."

Selskabet har i brev af 18/12 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Hvilken forsikring er der tale om?**
Klager oprettede pr. 1. december 1987 en privat kapitalpension, police …52, som oprindelig skulle udbetales pr. 1. november 2009. Klager har indtil videre udsat udbetalingsdatoen til sit fyldte 75. år, pr. 1. november 2017.

Klagers hustru oprettede pr. 29. december 1987 en privat kapitalpension, police …61, som oprindelig skulle udbetales pr. 1. maj 2008. Udbetalingen er indtil videre udsat til 1. maj 2014, da klagers hustru ikke har ønsket at få kapitalpensionen udbetalt.

Begge kapitalpensioner kan udbetales, når forsikringstageren ønsker det, men der skal betales afgift til staten senest ved det fyldte 75. år.
…
Sagsfremstilling
PFA Pensions orientering om mulighed for afgiftsberigtigelse, udsendt i foråret 2013
PFA Pension orienterede i foråret 2013 vores kunder om mulighederne i PFA Pension for at betale afgiften af sin kapitalpension til en lavere afgift i 2013 og i stedet få en aldersopsparing. Der blev blandt andet givet orientering i PFA Indsigt, et nyhedsbrev som PFA Pension udsender til de pensionskunder, der abonnerer på dette, og som også er tilgængeligt på pfa.dk.

Som det fremgår af nyhedsbrevet PFA Indsigt, klagerens bilag 1, oplyste vi, at vi ville give en kvalificeret anbefaling fra den 1. oktober 2013 på klagers internetportal Min Pension. Dertil oplyste vi, at der kunne være en skattemæssig fordel ved at fremrykke skatten på kapitalpension, samt at der var en række øvrige fordele og ulemper ved at fremrykke beskatningen og omlægge pensionsordningen til en aldersopsparing. Under fordele anføres det bl.a., at *'Opsparingen til kapitalpension vil typisk få et overførselstillæg fra fællesreserverne, hvis den ikke i forvejen er placeret i markedsrente.'* Dette forhold var et blandt mange relevante for-

hold, der skulle tages med i betragtning for, om PFA Pension kunne anbefale vores pensionskunder at fremrykke afgiften.

PFA Pensions anbefaling den 1. oktober 2013 på Min Pension
Om morgenen tirsdag den 1. oktober 2013, blev det på anbefalingssiden på Min Pension fejlagtigt vist, at PFA Pension giver et overførselstillæg til kapitalpensionerne for klager og dennes hustru, hvis de valgte at fremrykke afgiften af deres kapitalpensioner, klagerens bilag 2 og 3. Klager valgte ikke at acceptere tilbuddet.

PFA Pension konstaterede fejlvisningerne ca. kl. 9.00 samme morgen, hvorefter adgangen til anbefalingssiden blev lukket, og det fejlbehæftede tilbud til klager blev trukket tilbage. Sidst på eftermiddagen samme dag blev der igen åbnet for anbefalingssiden på Min Pension med nyt tilbud om afgiftsberigtigelse af kapitalpension og med korrekt anførsel af overførselstillæg, hvilket for klager og dennes hustrus vedkommende var 0 kr.

Samtalen med PFA Pensions Rådgivningscenter den 9. oktober 2013
Klager og dennes hustru fik på anbefalingssiden på Min Pension et tilbud om at fremrykke afgiften på sin kapitalpension uden et overførselstillæg (0 kr.). Klager kontaktede herefter vores Rådgivningscenter telefonisk og oplyste, at det tidligere oplyste overførselstillæg nu manglede på anbefalingssiden.

PFA Pensions medarbejder bad klager om at fremsende dokumentation for, at klager skulle have et overførselstillæg, da dette ikke fremgik af vores tilbud i systemet. Klager indsendte samme dag en kopi af anbefalingen fra 1. oktober 2013 for klager og dennes hustru ved to e-mails til vores Rådgivningscenter.

PFA Pensions svar til klager den 11. oktober 2013
PFA Pension svarede klager ved e-mail den 11. oktober, klagerens bilag 4, og oplyste, at klager og dennes hustru ikke skulle have et overførselstillæg ved afgiftsberigtigelse af deres kapitalpension, samt gav en forklaring om, at der ikke gives overførselstillæg efter det anførte pensioneringstidspunkt.

Klagers brev af 19. oktober 2013
Klager fastholdte i sit brev, at klager og dennes hustru er berettiget til et overførselstillæg, og klager oplyste, at PFA Pension havde givet et mundtligt tilsagn den 9. oktober 2013 om, at *'overførselstillægget vil blive udbetalt i alle tilfælde',* klagerens bilag 5. Endvidere henviste klager til en tidligere klage til Ankenævnet for Forsikring, referencenr. 73.169, som klager trak tilbage.

PFA Pensions svar til klager den 29. oktober 2013
PFA Pensions fastholdte sit svar af 11. oktober 2013, og gav en forklaring om, at tilbuddet til klager og dennes hustru den 1. oktober 2013 var behæftet med en fejlskrift, og at dette tilbud blev trukket tilbage straks samme dag, klagerens bilag 6 og 7. Dertil forklarede vi formålet med overførselstillægget, og hvordan overførselstillægget aftrappes over 10 år fra klagers fyldte 55. år i henhold til de anmeldte regler til Finanstilsynet.

PFA Pensions begrundelse for vores afgørelse
Ad 1*. Afgiftsberigtigelse af kapitalpension uden et overførselstillæg*
PFA Pension havde på internetportalen Min Pension lavet en særskilt side med anbefaling om, hvorvidt det ville være hensigtsmæssigt at fremrykke afgiften. Her har vi givet et tilbud, som klager og dennes hustru havde mulighed for at acceptere på samme anbefalingsside. Det fremgår af klagerens bilag 3 og 4, at der skal gives en accept, idet der skal afkrydses et

felt nederst. Der er således tale om et tilbud fra PFA Pension, som kræver en umiddelbar accept, når klager er inde på anbefalingssiden.

Dette tilbud var behæftet med en fejl i ca. 1 time den 1. oktober 2013. Klager var i dette tidsrum inde på anbefalingssiden og printede anbefalingen, men klager valgte ikke at acceptere tilbuddet på dette tidspunkt. PFA Pension stoppede tilbuddet med fejlskrift fra ca. kl. 9.00 samme dag. Da klageren den 9. oktober 2013 er inde på anbefalingssiden, fremgår det, at PFA Pension fortsat anbefaler en fremrykning af afgiften, men at der ikke er et overførselstillæg til kapitalpensionerne.

PFA Pension har på intet tidspunkt givet klager et ubetinget tilsagn om, at der kan gives overførselstillæg til kapitalpensionerne. I PFA Indsigt (bilag 1) var det anført: 'Opsparingen til kapitalpension **typisk** [PFA Pensions fremhævning] få et overførselstillæg fra fællesreserverne, hvis den ikke i forvejen er placeret i markedsrente', og af bilag 3 og 4 fremgår det, at der er tale om et foreløbigt overførselstillæg.

PFA Pension stoppede straks anbefalingen med fejlskrift på Min Pension, da vi bliver opmærksomme på fejlen, og vi rettede herefter fejlskriften på anbefalingssiden inden der igen blev givet tilbud til klager. Der er derfor givet korrekt tilbud fra om eftermiddagen den 1. oktober 2013.

Ved klagers henvendelse om, hvorfor han ikke længere fik tilbud om afgiftsberigtigelse med et overførselstillæg, forklarede vi årsagen til, at klager og dennes hustru ikke er berettigede til overførselstillæg (bilag 4, 6 og 7). Overførselstillægget gives som en kompensation for, at kapitalpensioner med ydelsesgarantier overflyttes internt fra gennemsnitsrente til markedsrente, og pensionskunden dermed mister sin ret til en minimumsudbetaling.

Når pensionskunden er fyldt 65 år, er ydelsesgarantien ophørt, for så vidt angår opsparingen til kapitalpension. Disse regler er anmeldt til Finanstilsynet, og vi forventer ikke, at en mulig kommende lovgivning om dette vil ændre på dette forhold, da der her netop er taget hensyn til de individuelle forhold.

PFA Pension har den opfattelse, at vi på vores anbefalingsside har givet klager og dennes hustru et tilbud, der var behæftet med fejl. Straks da PFA Pension opdagede fejlen, og inden klager og denne hustru accepterede tilbuddet, stoppede PFA Pension med at give tilbud, indtil fejlen blev korrigeret. Anbefalingssiden har siden eftermiddag 1. oktober 2013 indeholdt de korrekte oplysninger om overførselstillæg.

Vi har tilbagekaldt det forkerte tilbud på samme måde, som vi har fremsat det, nemlig ved at korrigere fejlen på vores anbefalingsside. Der er ikke tale om, at vi har fremsendt et egentligt tilbud til klager og dennes hustru ved brev eller pr. e-mail.

PFA Pension har derfor korrigeret fejlskriften med overførselstillæg i tilstrækkelig grad, da fejlen samme dag og inden for en time, og før klagerne har accepteret afgiftsberigtigelsen af kapitalpensionen, er blevet rettet. Ud fra Aftalelovens bestemmelser om fejlskrift i §§ 32, stk.1 og 39 er PFA Pension således ikke bundet af fejlskriften, da [klageren] først den 9. december ønsker at acceptere det fejlagtige tilbud.

Ad. 2 PFA Pension har ikke givet et mundtligt tilsagn til klager
PFA Pensions medarbejder i Rådgivningscenteret husker telefonsamtalerne med klager fra den 9. oktober, og medarbejderen kan afkræfte klagers oplysning om, at han gav tilsagn om, at der ville blive udbetalt et overførselstillæg til klager og dennes hustru. PFA Pensions med-

arbejder har ikke givet udtryk for, at *'overførselstillægget vil blive udbetalt i alle tilfælde',* sådan som klager citerer. Se dokumentation nedenfor under afsnit *Ad 3. Telefonsamtalen den 9. oktober 2013.*

PFA Pensions medarbejder aftalte med klager i overensstemmelse med Rådgivningscenterets generelle retningslinjer, at klager skulle sende dokumentation for de refererede overførselstillæg, og da klager oplyste om sine tidligere klager over PFA Pension, undersøgte medarbejderen dette i vores sagsregistreringssystem. Der er ingen medarbejdere i vores Rådgivningscenter, der giver tilsagn om beløb, som de ikke kan se dokumentation for i vores systemer.

AD. 3 Telefonsamtalen den 9. oktober 2013
PFA Pension har ikke en båndet telefonsamtale med klager. PFA pension har ligeledes ikke optagelser af samtaler med vores øvrige pensionskunder. En båndet optagelse af telefonsamtalen skal i øvrigt oplyses på forhånd til pensionskunden, såfremt PFA Pension i fremtiden skulle ønske at bånde samtalerne.

PFA Pension noterer indholdet skriftligt af en rådgivningssamtale med vores kunder, og den pågældende medarbejder har noteret følgende fra de to telefonsamtaler den 9. oktober med klager:

- *'? kap og afgift, han siger det har fremgået at han skal have 52.000 i ovf. tillæg ved kap. Han sender dokumentation, da det ikke fremgår os hos.'*

- *'Kunden har sendt kopi af 'overførselstillæg fra 1.10.13' på ægtefælle og sender på sig selv senere. [medarbejder*] *taler med [pensionsspecialist] omkring dette. Kunden har tidligere kørt ankenævnssager mod os og 'truer' med det igen.'*

Dette bekræfter PFA Pensions medarbejders egen gengivelse af samtalerne den 9. oktober, nemlig at PFA Pension *ikke* har givet klager det af klager påståede tilsagn, men at medarbejderen har udbedt sig dokumentation og at klager har sendt dette efterfølgende.

Dertil fremgår det, at den pågældende medarbejder (…) i Rådgivningscenteret har talt og rådgivet sig med den pensionsspecialist (…), som senere svarede klager pr. e-mail den 11. oktober, se initialer i e-mailadresse ved klagerens bilag 4. Dette sandsynliggør, at der ikke er blevet givet et svar herunder et tilsagn til klager den 9. oktober, og at det blev besluttet, at pensionsspecialisten RKN skulle besvare klagers henvendelse efter en gennemgang af den fremsendte dokumentation.

Ad 4 Intet erstatningsansvar
PFA Pension kan ikke anerkende noget erstatningsansvar, hverken som følge af tilbuddet med fejlskrift, som blev trukket tilbage straks af PFA Pension, og som klager i øvrigt ikke havde accepteret, eller som følge af vores anbefaling om afgiftsberigtigelse af kapitalpension.

PFA Pension har i perioden frem til den 20. oktober, hvor der var mulighed for at fremrykke afgiften, anbefalet klager og dennes hustru at fremrykke afgiften på deres kapitalpensioner, da fordelene ved den mindre skat har opvejet de eventuelle ulemper. PFA Pension oplyste til klager den 11. oktober 2013, at anbefalingen om at fremrykke afgiften uden et overførselstillæg var korrekt.

Klager har selv valgt ikke at acceptere tilbuddet.

Dertil fastholder PFA Pension, at klager og dennes hustru ikke har lidt noget tab. Klager og dennes hustru er på grund af deres alder ikke berettiget til overførselstillæg af deres kapitalpensioner, hvis de vælger at afgiftsberigtige dem og overføre til aldersopsparing i PFA Plus.

Det kan for en god ordens skyld oplyses, at såfremt klager og dennes hustru nu ønsker at afgiftsberigtige deres kapitalpensioner og overføre dem til aldersopsparing i PFA Plus, kan dette ske i de to 'vinduer' i 2014. PFA Pension forventer at tilbyde en fremrykning af afgiften i to tidsbegrænsede perioder i april og oktober 2014, og det vil ske på de vilkår, som PFA Pension har på disse tidspunkter.

Ad 5 Den tidligere klagesag i Ankenævnet, 73.169, og forlig af 2008
Klager mener, at PFA Pension har misligholdt det aftalte forlig fra 2008. PFA Pension har i brevet af 12. juni 2008, vedlagt som bilag A, svaret på de forhold, som klager efter et afklarende møde ønskede et skriftligt svar på. Herudover har vi givet en kompensation for den utilfredsstillende sagsbehandling uden fyldestgørende svar på en række spørgsmål.

Ved forliget blev klager kompenseret med et beløb, svarende til gebyrbetalingen, som var den materielle del af klagen den gang. Vi er derfor ikke enige i, at forliget er blevet misligholdt.

Ad 6 PFA Pensions administration
Klager giver udtryk for sin opfattelse af PFA Pensions administration. Vi har beklaget over for klager og dennes hustru, at vi ved en fejl i ca. 1 time den 1. oktober 2013 viste, at han og hans hustru kunne være berettiget til et overførselstillæg.

Hvis klager og dennes hustru fortsat er utilfredse med vores administration, vil PFA Pension gerne tilbyde, at de kan flytte deres samlede pensionsopsparinger ud af PFA Pension, uden at vi vil opkræve administrationsomkostninger i den forbindelse.

Konklusion
PFA Pension fastholder, at klager og dennes hustru ikke er berettiget til et overførselstillæg.

Klager og dennes hustru så en anbefaling om fremrykning af afgiften på deres kapitalpensioner på en særskilt anbefalingsside, som PFA Pension havde på Min Pension. Da de første gang så anbefalingen tirsdag den 1. oktober inden kl. 9.00, havde PFA Pension ved en fejl anført et foreløbigt overførselstillæg. De valgte imidlertid ikke at acceptere tilbuddet på dette tidspunkt.

PFA Pension opdagede fejlen samme morgen, lukkede straks adgangen til anbefalingssiden og åbnede derefter anbefalingssiden senere samme eftermiddag med korrekte overførselstillæg på 0 kr. til klager og dennes hustru. Hermed har PFA Pension straks og umiddelbart korrigeret for den fejlskrift, der var på anbefalingssiden, og det anførte tilbud er derfor ikke længere bindende for PFA Pension efter Aftalelovens bestemmelser om fejlskrift i §§ 32, stk.1 og 39.

Da [klageren] efterfølgende kontakter os, forklarer vi baggrunden for, at der ikke er overførselstillæg til kapitalpensionerne og beklager, at der var en fejl på det tidspunkt, hvor han og hustruen første gang så på anbefalingssiden. PFA Pension anbefalede dog fortsat klager og dennes hustru, at de fremrykkede afgiften."

14. 85352

Klageren har i brev af 2/1 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"*PFA Pensions anbefaling den 1. oktober . . .*
Herunder anfører PFA, at *'Klager valgte ikke at acceptere tilbuddet'.* Dette synspunkt er gentaget flere gange efterfølgende. Jeg bemærker derfor, at jeg, i overensstemmelse med forud modtagne vejledninger, den 01.10 2013, har udprintet PFAs kvalificerede anbefaling, hvori vi underrettes om de meddelte overførselstillæg. Jeg har ligeledes, den 01.10 2013, udprintet de til anbefalingen vedhæftede vejledninger *'Værd at vide om fremrykning . . .'* (bilag 10) samt *'Betingelser for fremrykning af afgift af kapitalpension'* (bilag 11).

På dette grundlag skulle konverteringen gennemføres senest den 20.10.13. Der er således ikke tale om, at *'Klager valgte ikke at acceptere tilbuddet'.* Der er slet ikke tale om et *'tilbud'.* Der er - efter PFAs egen terminologi - tale om PFAs *'kvalificerede anbefaling' til* os.

Ad 1. Afgiftsberigtigelse af kapitalpension uden overførselstillæg
Jeg bemærker - for god ordens skyld - at der er en fejl i PFAs bilagshenvisning. Der skal stå *'klagerens bilag 2 og 3'.* Jeg ser mig endvidere nødsaget til at gentage, at der ikke er tale om et *'tilbud'.* Der er tale om, hvad PFA selv benævner som en *'kvalificeret anbefaling'.* PFA anfører videre *»som* kræver *en umiddelbar accept, når klager er inde på anbefalingssiden».* Det er ikke korrekt. Konverteringen skulle blot iværksættes senest den 20.10 2013.

PFA anfører, at *'PFA pension har på intet tidspunkt givet klager et ubetinget tilsagn om, at der kan gives overførselstillæg til kapitalpensionerne'.*

Jeg bemærker hertil, at PFA, som det fremgår af bilag 2 og 3, netop har givet os et ubetinget tilsagn om overførselstillæg.

PFAs bemærkning om *'at der er tale om et foreløbigt overførselstillæg'* finder jeg upassende. Når der i anbefalingen - og andre steder - tales om *'foreløbigt overførselstillæg'* refererer dette alene til kursudviklingen for obligationer og aktier i perioden frem til afregningstidspunktet. Jeg henviser til vedlagte bilag 10 'Værd *at vide om fremrykning af afgift af kapitalpension'.* Det fremgår heraf *'Hvis det endelige tillæg viser sig at blive mindre end det viste foreløbige tillæg, er det et udtryk for, at kurserne på obligationer og aktier er faldet i løbet af måneden op til overførslen'.*

Jeg gør - for god ordens skyld - opmærksom på, at der i bilagshenvisningen i dette afsnit skal stå *'af bilag 2 og 3 fremgår . . .',* og henviser i øvrigt til bilagenes oplysninger om overførselstillæggets endelige fastsættelse.

Når bilag 10 er inddraget, finder jeg det rigtigt at bemærke, at det i bilag 10 anføres om overførselstillæg, at *'Tillægget vil som hovedregel være større for ældre end for yngre opsparinger'.* Det er for mig en yderligere bekræftelse på, at overførselstillæg som oplyst indgår i vore *ældre opsparinger.*

Ad 2. PFA Pension har ikke givet et mundtligt tilsagn .. samt *Ad 3. Telefonsamtalen...* PFA meddeler, at medarbejderen ikke har givet tilsagn om overførselstillæg, og henviser i øvrigt til medarbejderens notat, hvori er indarbejdet en af mig fremsat *trussel.*

Jeg bemærker derfor, at jeg tidligere har været til møde hos PFA med juridisk konsulent …, til hvem jeg nu gentager: *Jeg blev af sagsbehandleren instrueret om at underskrive konverteringsmeddelelsen, da overførselstillægget vil blive udbetalt i alle tilfælde.*

Da jeg afviste at underskrive konverteringsmeddelelsen med fejlagtige oplysninger, forhørte medarbejderen sig til anden side, vendte tilbage til samtalen og anmodede mig om at fremsende PFAs breve. Som begrundelse for min afvisning oplyste jeg om mine vanskeligheder med PFA. Kan det blive til *'truer'?* Jeg fik straks det svar, at han var bekendt med sagen. Der var ikke tale om en nærmere undersøgelse i et særskilt registreringssystem. Det giver ingen mening, hvis PFA mener, at jeg alene blev opfordret til at underskrive konverteringsmeddelelsen med fejlagtige oplysninger. Hvilke konsekvenser skulle det føre til?

Til det gengivne medarbejdernotat bemærker jeg, at det tydeligt viser, at sagsbehandleren ikke er underrettet om problemstillingen overhovedet. I givet fald skulle sagsbehandleren vel have oplyst mig herom.

Ad 4 Intet erstatningsansvar
Mener PFA med formuleringen, at en anbefaling, frem til den 20. oktober, om at fremrykke afgiften - uden overførselstillæg - er korrekt?

I så fald bemærker jeg, at en sådan vejledning - uden overførselstillæg - er enten særdeles mangelfuld eller direkte forkert. En kvalificeret anbefaling til os, må - hvis der ikke indgår overførselstillæg - som minimum skulle oplyse, at skatterabatten kan opnås uden gebyrbetaling, blot ordningen afgiftsberigtiges inden udgangen af 2014. Når dette ikke er anført i anbefalingen, bekræfter det, at PFA har forudsat et overførselstillæg.

Til PFAs bemærkninger om konvertering og *'vinduer'* i 2014 skal jeg bemærke, at begge pensioner skal afgiftsberigtiges i 2014. Hvordan afgiftsberigtigelsen gennemføres må afvente afklaringen af nærværende uoverensstemmelse.

Jeg kan tilføje, at det hidtil har været min hensigt, at policen skal henstå til seneste udløbsdato. Det er netop derfor, jeg ikke straks gennemførte konverteringen den 01.10.2013, da spørgsmålet skulle afstemmes med mit pengeinstitut, hvor vi har tilsvarende ordninger. Jeg udvekslede derfor, den 01.10.2013, breve med pengeinstituttet, hvorefter jeg den 09.10.2013 skulle iværksætte konverteringen hos PFA.

Ad 5 Den tidligere klagesag i Ankenævnet…
Jeg mener, at problemerne her forkludres af noget, der måske bare er misforståelser og uheldige formuleringer.

PFA oplyser, at der er vedlagt et bilag A, som er PFAs brev af 12.06 2008 til mig. For god ordens skyld gør jeg opmærksom på, at jeg ikke har modtaget dette bilag. Det betyder intet for mig, da jeg selvsagt har brevet. Jeg nødsages dog til at tilføje, at den tidligere sag blev afsluttet med 2 breve fra PFA til mig. Hvis det er PFAs hensigt, at brevene skal vise sagens afslutning, mangler PFAs brev af 17.06.08, som jeg derfor vedlægger (bilag 12).

En yderligere misforståelse består i, at PFA oplyser, at have givet mig *'kompensation for den utilfredsstillende sagsbehandling uden fyldestgørende svar på en række spørgsmål'* og videre *'blev klager kompenseret med et beløb svarende til gebyrbetalingen'.* Endeligt anfører PFA *'Vi er derfor ikke enige i, at forliget er blevet misligholdt'.*

Det er forkert, når PFA skriver, at de har givet mig kompensation *'svarende til gebyr- betalingen for den utilfredsstillende sagsbehandling uden fyldestgørende svar på en række spørgsmål'.*

Jeg har ikke modtaget kompensation for den utilfredsstillende sagsbehandling. Derimod har PFA efterkommet min klage, hvoraf det fremgik *'at fejlagtigt opkrævede beløb skal tilbageføres'.* Det tilbageførte beløb er således ikke en kompensation, men derimod en tilbageførsel af fejlagtigt opkrævede beløb.

Når PFA - efter min opfattelse - har misligholdt forliget og de bagved liggende forudsætninger, skyldes det, dels at administrationen fortsat udføres kritisabelt og uacceptabelt, dels at henvendelser og forespørgsler forbliver ubesvarede eller besvares mangelfuldt. PFA har herunder ikke svaret på, om der er kunder, som - efter forligets indgåelse - er blevet pålagt at underskrive skadesløserklæringer som en forudsætning for pensionsudbetaling, fordi de ikke har kunnet fremlægge enten det af PFA tidligere annullerede kontoindlæg eller dokumentation for PFAs skriftlige annullering heraf. Hvis det er forekommet, har PFA - efter min vurdering - misligholdt forliget på dette væsentlige punkt.

Det fremgår netop af vedlagte bilag 12, at PFA, med formuleringen *'Inden vi fremover beder om, at private policer bliver indsendt, vil gennemgå korrespondancen med den enkelte. . .'* giver mig tilsagn om, at ingen kunder fremover pålægges at underskrive skadesløserklæring fordi de ikke hverken kan erindre eller dokumentere, at PFA skriftligt har annulleret det nu bortkomne kontoindlæg, som i øvrigt aldrig har været en police.

Ad 6. PFA Pensions administration
Jeg kvitterer for tilsagnet om, at vi kan flytte vore samlede pensionsopsparinger uden administrationsomkostninger i den forbindelse. Jeg finder det rigtigt, foreløbigt, at afvente afklaringen af nærværende uoverensstemmelse. Jeg vil tillade mig herefter at vende tilbage til spørgsmålet ved en henvendelse direkte til juridisk konsulent … . Jeg gør dog igen opmærksom på, at det for begge policer gælder, at de skal afgiftsberigtiges i 2014.

Hvis uoverensstemmelsen ikke er afsluttet inden policerne skal afgiftsberigtiges i 2014, anmoder jeg herved PFA om at tilsikre, at de i 2014 afgiftsberigtiges uden konsekvenser for vore krav i denne sag, der i øvrigt fastholdes.

Med henvisning til det ovenfor anførte fastholder jeg mine klagepunkter i enhver henseende."

Selskabet har i brev af 23/1 2014 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"**Oplysningen om overførselstillæg er ikke et bindende tilsagn**
Vi har i vores redegørelse af 18. december 2013 argumenteret for, at vi ikke har givet klageren eller dennes hustru et bindende tilsagn om overførselstillæg. Det er ligeledes vores opfattelse, at vi ikke har givet nogle bindende tilsagn om overførselstillæg i klagerens bilag 10 og 11. Vejledningerne i bilagene var en del af den samlede orientering til vores pensionskunder.

I aftalelovens forstand har PFA Pension givet et tilbud med fejlskrift den 1. oktober 2013, men har tilbagekaldt tilbuddet inden for rimelig tid, da tilbuddet blev fjernet efter ca. 1 time. Tilbuddet har ej heller virket bestemmende for klageren eller dennes hustru. Da de den 9. oktober 2013 ønskede at acceptere det fejlagtige og senere tilbagekaldte tilbud, redegjorde PFA Pension for fejlen i mail af 11. oktober 2013.

Vi henviser i øvrigt til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i sagen nr. 83.833, hvor der skete en rettidig tilbagekaldelse af et tilbud med fejlskrift fra pensionsinstituttets side.

PFA Pensions anbefaling i oktober 2013
Klageren har forstået vores redegørelse korrekt. Selv uden overførselstillæg til kapitalpensioner var det vores opfattelse, at det havde været en fordel for klageren og dennes hustru at betale afgiften af deres kapitalpensioner og få aldersopsparing i 2013. Umiddelbart vil klageren og dennes hustru også have den fordel i 2014.

Telefonsamtalen den 9. oktober 2013
Som nævnt er telefonsamtalen ikke båndet, og klageren og PFA Pension har hver især givet deres opfattelse af telefonsamtalen. PFA Pension har herudover videregivet de interne skriftlige notater, som vi har fra telefonsamtalen.

Forliget i ankenævnssag ref. nr. 73.169
Klageren har som bilag 12 vedlagt vores præciseringer af vores brev af 12. juni 2008 (vores bilag A). Hverken i bilag A eller bilag 12 har PFA Pension anerkendt, at der fejlagtigt er opkrævet yderligere administrationsomkostninger, selvom klageren har den opfattelse.

Vi har tilbudt et kompensationsbeløb på grund af en utilfredsstillende sagsbehandling i 2007, hvilket fremgår øverst på side 4 af bilag A.

Konklusion
Det er fortsat PFA Pensions opfattelse, at klager og dennes hustru ikke er berettiget til overførselstillæg, hvis de vælger at fremrykke afgiften af deres kapitalpensioner, og at sagen kan forelægges nævnet på det foreliggende grundlag."

Klageren har i brev af 1/2 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Op*lysningen om overførselstillæg overførselstillæg...* Jeg bemærker hertil, at PFAs kvalificerede anbefaling af 01.10 2013 (bilag 2 og 3) er et bindende tilsagn om overførselstillæg. Anbefalingen er i nøje overensstemmelse med alle fra PFA forud modtagne oplysninger om overførselstillæg. Jeg henviser herunder til bilag 1, hvoraf det fremgår, at *'Anbefalingen tager højde for dine konkrete forhold som fx størrelsen på din opsparing, vilkår, andel af KundeKapital og tidshorisont'.* I bilag 10 meddeles det, at *'Tillægget vil som hovedregel være større for ældre end for yngre opsparinger'.* Der er således i enhver henseende taget højde for den enkelte kundes helt konkrete forhold.

Til PFAs synspunkt om, at der er tale om et *'tilbud med fejlskrift'* som er *'tilbagekaldt',* henviser jeg til min klagefremstilling side 4/6, og fastholder i øvrigt, *at der slet ikke er tale om et tilbud, at der ikke er tale om en fejl, at der intet er at tilbagekalde, at der ikke over for os er sket en tilbagekaldelse.*

PFA anfører videre, at *'Tilbuddet har ej heller virket bestemmende for klageren eller dennes hustru'.* Beklageligvis forstår jeg ikke betydningen af denne formulering. For alle tilfældes skyld skal jeg derfor gentage, at vi for hver af vore policer ønsker, at konverteringen skal gennemføres med de i bilag 2 og 3 meddelte overførselstillæg og på de meddelte vilkår.

PFA henviser herefter til en af Ankenævnet afsagt kendelse i sag nr. 83833. Jeg udleder af kendelsen, at der i denne sag er tale om *et tilbud, at der i tilbuddet er en fejl af betydelig størrelse, at det er vurderet at klageren muligvis accepterer tilbuddet 'i ond tro' og efter at have modtaget en tilbagekaldelse.* Der er derfor - efter min opfattelse - intet grundlag for at henvise til denne sag. Hvis PFA med henvisningen antyder, at jeg - måske i ond tro - forsøger at udnytte en af PFA begået fejl, finder jeg henvisningen upassende.

Jeg må derfor oplyse PFA om, at også denne type fejl fra PFA har været behandlet mellem os, senest i december 2013, altså sideløbende med nærværende uoverensstemmelse. Må jeg opfordre PFA til at gå i arkivet for police …51 og herfra fremdrage PFAs brev af 26.03 2013 til mig. PFA har heri, blandt nye vidtgående fejl, meddelt mig en saldo på policen, der er meget forhøjet. Af mit svarbrev af 01.12 2013 til PFA ses det, at jeg - lidt kryptisk - har gjort PFA opmærksom på fejlen. Ligeledes ses det, at jeg på ingen måde har forsøgt at udnytte denne vidtgående fejl. Jeg formoder, at også PFA har forståelse for, at jeg også på dette konkrete grundlag finder PFAs henvisning upassende.

PFA Pensions anbefaling i oktober 2013
Herunder anfører PFA, at *'Selv uden overførselstillæg til kapitalpensioner **var** det vores anbefaling, at det **havde været** en fordel'.* Skal formuleringen forstås således, at PFA

har revurderet deres opfattelse, er vi jo enige. Hvis ikke, henviser jeg til mit brev af 02.01 2014 til Ankenævnet og fastholder, at anbefalingen - uden overførselstillæg - er særdeles mangelfuld eller direkte forkert.

Telefonsamtalen den 9. oktober 2013
Jeg gentager, *at jeg blev instrueret om at underskrive konverteringsmeddelelsen, da overførselstillægget vil blive udbetalt i alle tilfælde.* Endvidere bemærker jeg, at PFA har undladt at besvare det spørgsmål, at det ingen mening giver, hvis PFA mener, at jeg alene blev opfordret til at underskrive konverteringsmeddelelsen med fejlagtige oplysninger. Jeg tillader mig derfor at spørge igen; *Hvilke konsekvenser skulle det føre til ?*

Forliget i ankenævnssag ref. nr. 73169
Af min tilbagekaldelsesskrivelse til Ankenævnet (bilag 8) fremgår det, at *'PFA Pension på alle punkter har opfyldt mine krav'.* I min klage er mit krav formuleret således, *'at fejlagtigt opkrævede beløb skal tilbageføres'.* Denne uoverensstemmelse blev afsluttet dels ved at fremtidig gebyrbetaling for mine 3 policer …51, -652 og -653 alle blev annulleret pr. 01.01.2008, dels ved at allerede opkrævede gebyrer indtil 01.01 2008 alle blev tilbageført til de respektive policer. Beløbene blev beregnet af PFA, og der tilbagestår intet økonomisk mellemværende på dette punkt.

Jeg oplevede således, at PFA opfyldte mit krav om, at fejlagtigt opkrævede beløb skal tilbageføres. Beløbet var fejlagtigt opkrævet, fordi det af policen fremgår, at PFA af hvert indskud fratrækker et beløb til omkostninger, '. . *men herefter skal der ikke betales nogen form for yderligere omkostninger - bortset fra ved tilbagekøb. Omkostningerne dækker hele PENSIONS-kontoens løbetid samt udbetalingsperioden på 10 år'.*

Når PFA benævner det *'kompensation svarende til gebyrbetalingen',* havde jeg ikke særskilte problemer af den årsag. Jeg må dog fastholde, at tilbagebetaling og ophør af gebyrbetaling er en konsekvens af policens ovennævnte formulering.
Spørgsmål PFA har undladt at forholde sig til

PFA har fortsat ikke besvaret det spørgsmål, *om der er kunder, som er blevet pålagt at underskrive skadesløserklæringer som en forudsætning for pensionsudbetaling, fordi de ikke har kunnet fremlægge enten det af PFA tidligere annullerede kontoindlæg eller dokumentation for PFAs skriftlige annullering heraf* Hvis det er forekommet, har PFA - efter min opfattelse - misligholdt forliget også på dette afgørende punkt.

Angående policernes afgiftsberigtigelse har PFA ikke kommenteret det forhold, at det for hver af policerne gælder, at de skal afgiftsberigtiges i 2014 og afgiftsberigtigelsen skal gen-

nemføres uden konsekvenser for vore krav i denne sag. For at undgå mulige misforståelser og manglende rettidig effektuering af afgiftsberigtigelsen ønsker jeg derfor med PFA at aftale, at PFA - hvis sagen ikke er afsluttet forinden - kontakter mig senest i uge 36/2014, for aftale om afgiftsberigtigelsens rettidige gennemførelse og formen herfor. Efter omstændighederne anmoder jeg PFA om særskilt, at bekræfte dette over for mig."

Selskabet har i brev af 11/2 2014 til nævnet til dette bl.a. anført:

"**Henvisningen til kendelsen i sagen nr. 83.833**
Vi henviser til sagen, da ankenævnet i sin kendelse kommer frem til, at det pågældende selskab ikke var bundet af et fejlbehæftet tilbud efter bestemmelserne i Aftalelovens § 39, stk. 2. I den pågældende sag rettede selskabet fejlen hurtigt, men dog først efter 7 dage og 2 dage efter, at kunden havde accepteret tilbuddet.

PFA Pension rettede fejlen straks samme dag, og inden [klageren] og hans hustru havde accepteret det fejlbehæftede tilbud. Vi har absolut ingen formodning om, at [klageren] eller hans hustru var i ond tro, da de kontaktede os om fejlskriften.

Skadesløserklæringer ved udbetaling fra private policer
Vi har revurderet vores arbejdsgange ved udbetaling fra private policer, som vi tilkendegav i vores brev af 12. juni 2008 (side **1** i vores bilag A). Vores sagsbehandlere undersøger, hvad vi har oplyst om originalpolicer, og vi har ikke kendskab til, at vi uden grund beder om skadesløserklæringer fra vores øvrige pensionskunder.

Ønske om afgiftsberigtigelse i 2014
[Klageren] og hans hustru har i 2014 nøjagtig samme mulighed for at afgiftsberigtige deres kapitalpensioner som vores øvrige pensionskunder. Ligesom i 2013 vil mulighederne fremgå af pfa.dk, men [klageren] er velkommen til at kontakte os i uge 36/2014, hvis han ikke kan finde nogen information på dette tidspunkt."

Klageren har i brev af 17/2 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"*Skadesløserklæringer ved udbetaling fra private policer*
PFAs bemærkning *'vi har ikke kendskab til, at vi uden grund beder om skadesløserklæringer fra vore pensionskunder',* besvarer på ingen måde det rejste spørgsmål. Derimod skærpes behovet for, at spørgsmålet besvares. Spørgsmålet er derfor fortsat, *om der er kunder, som er blevet pålagt at underskrive skadesløserklæringer som en forudsætning for pensionsudbetaling, fordi de ikke har kunnet fremlægge enten det af PFA (21 år tidligere) annullerede kontoindlæg eller dokumentation for PFAs skriftlige annullering heraf*

Hvis det er forekommet, har PFA misligholdt denne væsentlige forudsætning for forligets indgåelse. PFA var til fulde bekendt med, at spørgsmålet var en afgørende forudsætning for forligets indgåelse. En misligholdelse kan indebære, at der fortsat - fejlagtigt - afkræves skadesløserklæringer og gebyrer.

Ønske om afgiftsberigtigelse i 2014
Som bekendt ønskede vi konverteringen gennemført i oktober 2013 med de i bilag 2 og 3 meddelte overførselstillæg og på de meddelte vilkår, og vi fastholder, at PFA i enhver henseende skal holde os skadesløs for tab, vi eventuelt påføres grundet PFAs manglende eller forsinkede konvertering.

Indebærer PFAs bemærkninger, at vi - uden hensyntagen til den verserende behandling - kan gennemføre afgiftsberigtigelsen uden på nogen måde at svække vore krav og muligheder under den fortsatte behandling. Afgiftsberigtigelsen, der kan ske ved *konvertering til alderspension, ophævelse af en eller begge ordninger eller flytning af policerne uden omkostninger. ffr. PFAs brev af 18.12.2013,* skal gennemføres i 2014.

Hvis det er korrekt forstået - og forudsat at Ankenævnet er enig heri - vil jeg særskilt kontakte PFA, juridisk konsulent …, for at aftale afgiftsberigtigelsens rettidige gennemførelse og formen herfor. Efter omstændighederne tillader jeg mig at anmode om særskilt at modtage PFAs skriftlige bekræftelse på fremgangsmåden og dens iværksættelse uden konsekvenser for vores retsstilling."

Selskabet har i brev af 4/3 2014 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"**Skadesløserklæringer**
PFA Pension har tilrettet vores arbejdsgange i overensstemmelse med aftalen med [klageren] fra 2008. Inden vi påbegynder pensionsudbetalinger fra private policer, undersøger vi, om det er nødvendigt, at pensionskunden indsender policen til annullering. Det er alene i de tilfælde, hvor pensionskunden ikke har originalpolicen, at vi beder om skadesløserklæring. Derved kan der ske udbetaling straks i stedet for, at pensionskunden skal afvente, at mortifikationsfristen er udløbet.

Afgiftsberigtigelse i 2014
[Klageren] og hans hustru kan vælge at afgiftsberigtige kapitalpensionerne i 2014 og fortsætte ordningerne som aldersopsparing i markedsrente i PFA Plus. Dette vil ske på samme vilkår som vores øvrige pensionskunder. Hvis der ikke foreligger en kendelse fra Ankenævnet for Forsikring i september 2014 i denne klagesag, er [klageren] og hans hustru velkommen til at kontakte os for at aftale de nærmere detaljer om afgiftsberigtigelsen.

Hvis en af vores øvrige pensionskunder ønsker at få udbetalt deres kapitalpension fra gennemsnitsrente eller overføre den til en anden pensionsleverandør, får pensionskunden ikke overførselstillæg. Dette gælder naturligvis også for [klageren] og hans hustru."

Klageren har i brev af 9/3 2014 til selskabet heroverfor bl.a. anført:

"*Skadesløserklæringer* i PFAs besvarelse anføres det, *at 'Det er alene i de tilfælde, hvor pensionskunden ikke har originalpolicen, at vi beder om skadesløserklæring'.* Svaret bekræfter netop, at kunder der ikke har det kontoindlæg, som PFA fejlagtigt betegner som originalpolicen - fortsat og fejlagtigt - *afkræves skadesløserklæring, fordi kunden ikke har kunnet fremlægge enten det af PFA (21 år tidligere) annullerede kontoindlæg eller dokumentation for PFAs skriftlige annullering heraf* Hertil kommer, at det annullerede kontoindlæg PFA efterspørger, aldrig har været en police, hvilket der var enighed om ved forligets indgåelse i 2008.

Det spørgsmål PFA ovenfor besvarer, var netop, *om der er kunder, som er blevet pålagt at underskrive skadesløserklæringer som en forudsætning for pensionsudbetaling, fordi de ikke har kunnet fremlægge enten det af PFA (21 år tidligere) annullerede kontoindlæg eller dokumentation for PFAs skriftlige annullering heraf*

Det følger af besvarelsen, dels at PFA løbende misligholder det indgåede forlig, dels at PFAs administration fortsat udføres *stærkt kritisabelt, helt uacceptabelt og meget mangelfuldt,* så-

ledes som det blev erkendt i forliget af 18.06 2008. Misligholdelsen indebærer, at pensionskunder fortsat - fejlagtigt og uberettiget - afkræves skadesløserklæringer og gebyrer i strid med det indgåede forlig. Efter min opfattelse udøves PFAs administration derfor tillige i strid med redelig forretningsskik og god praksis for finansielle virksomheder.

Afgiftsberigtigelse i 2014
Uden i øvrigt at forholde mig til PFAs betragtninger om hvilke kunder der er berettiget til overførselstillæg, anerkender jeg PFAs tilsagn om, at jeg i september - i påkommende tilfælde - kan kontakte juridisk konsulent … for at aftale nærmere om afgiftsberigtigelsens gennemførelse i 2014."

Klageren har efterfølgende indbragt et nyt klagepunkt i sagen. Af hans brev til nævnet af 6/5 2014 fremgår bl.a.:

"**1. Supplerende sagsfremstilling**
De nye uoverensstemmelser omfatter det forhold, at PFA mener sig berettiget til at genoptage gebyropkrævning af mine policer, hvilket - efter min opfattelse - er klar misligholdelse af det i 2008 indgåede forlig og i direkte modstrid hermed. Hertil kommer, at den sagsbehandling PFA i denne forbindelse har udøvet - efter min opfattelse - igen er udøvet stærkt kritisabelt, helt uacceptabelt og meget mangelfuldt. Jeg ser det som en yderligere bekræftelse på en fortsat urimelig sagsbehandling, således som det allerede fremgår af min klageskrivelse af 13.11 2013 i den verserende sag.
…
Det følger heraf, at der på intet tidspunkt kan opkræves gebyr på de 3 policer …51, -652 og -653, hverken i indbetalingsperioden eller i udbetalingsperioden. Kun hvis der opstår en ny police, eksempelvis ved en opsplitning, kan der komme gebyrbetaling på den nye police. Jeg er derfor helt uforstående over for, at PFA kan mene, at PFA kan etablere gebyrbetaling på en af policerne uden en samtidig misligholdelse af det indgåede forlig.

Jeg konstaterede ved udarbejdelsen af mit svarbrev af 01.02 2014 til Ankenævnet, at der for police -653 var sket opkrævning af gebyr i december 2013, og at dette var fortsat i 2014. Jeg oplevede det som en åbenlys PFA-fejl, der blot skulle rettes af PFA. Jeg undlod derfor, at inddrage fejlen i mit svarbrev af 01.02 2014, hvori jeg om gebyrbetaling meddelte, at '. . *der tilbagestår intet økonomisk mellemværende på dette punkt'.*

Jeg fremsendte efterfølgende en 'fejlmelding' pr. mail til PFA med brev af 17.03 2014, vedlagt som bilag 13, med anmodning om, at fejlen blev rettet.

Beklageligvis oplevede jeg igen, at mine breve forblev ubesvarede fra PFA. Jeg fremsendte derfor, den 08.04 2014, en ny mail til PFA. Heri anmodede jeg om en *bekræftelse* på, at mailen af 17.03 2014 *er modtaget, behandles og besvares.* Erfaringsmæssigt oplyste jeg, at jeg i tilfælde af fortsat manglende besvarelse ville tillade mig at fremsende materialet pr. post til PFA den 13.04 2014 med anmodning om PFAs besvarelse. Som bilag 14 vedlægges mine mails af 17.03. og 08.04 2014 til PFA. Jeg modtog aldrig nogen besvarelse fra PFA, hverken af mit brev eller mine mails. Jeg oplever de manglende besvarelser fra PFA som krænkende og som nye eksempler på, at PFAs administration fortsat udføres stærkt kritisabelt, helt uacceptabelt og meget mangelfuldt, som erkendt med forliget i 2008.

Den 14.04 2014 tilskrev jeg derfor juridisk direktør …, der er underskriver på PFAs forligsskrivelse af 12.06 2008. Brevet er vedlagt som bilag 15.

Jeg modtog herefter en svarskrivelse af 24.04 2014, vedlagt som bilag 16. Heraf fremgår, at gebyrbetalingen for police -653 annulleres fordi jeg ved min indbetaling ikke er oplyst om, at der skulle betales gebyr! Det oplyses samtidigt '*Hvis du indbetaler yderligere til denne eller andre pensionsordninger i PFA Pension, vil disse indbetalinger blive omfattet af vores til enhver tid gældende regler for administrations- og gebyrbetaling'.*

Nu var jeg rystet, meget forundret, helt uenig og aldeles uforstående. PFAs synspunkt er i direkte modstrid med det indgåede forlig og i øvrigt fremsat uden nærmere begrundelse.

For forståelsen af det følgende skal jeg oplyse, at juridisk direktør …, der er underskriver på PFAs forligsskrivelse af 12.06 2008, ikke var deltager i forligsmødet afholdt den 04.06.2008. PFA var i dette møde repræsenteret ved juridisk konsulent … og daværende underdirektør …, der formentlig er fratrådt umiddelbart efter mødets afholdelse, hvorfor forligsskrivelsen i 2008 er underskrevet af juridisk chef …. Mit manglende kendskab hertil er årsag til, at jeg i min tilbagekaldelsesskrivelse af 18.06 2008 til Ankenævnet (bilag 9) fejlagtigt oplyser, at … var deltager i mødet. PFA oplyste mig ikke herom, da jeg, den 18.06 2008, fremsendte min tilbagekaldelsesskrivelse til PFAs forudgående godkendelse. Jeg modtog PFAs godkendelse af skrivelsen, der samme dag blev tilsendt Ankenævnet.

På grundlag af PFAs brev af 24.04 2014 var jeg derfor usikker på, om … overhovedet var bekendt med det indgåede forlig og dets forudsætninger. Derfor tilskrev jeg igen … med brev af 28.04 2014, vedlagt som bilag 17. Jeg udtrykker i brevet til PFA formodningen om, at det indgåede forlig, og de til grund herfor liggende forudsætninger, ikke har været til rådighed ved PFAs besvarelse. Derfor anmodede jeg om PFAs fornyede stillingtagen, når direktøren var bekendt med de bagved liggende årsager til at gebyrbetalingen blev annulleret, nemlig

'…fordi det af policen fremgår, at PFA af hvert indskud fratrækker et beløb til omkostninger, '. . *men herefter skal der ikke betales nogen form for yderligere omkostninger - bortset fra ved tilbagekøb. Omkostningerne dækker hele PENSIONS-kontoens løbetid samt udbetalingsperioden på 10 år".*

Jeg modtog PFAs besvarelse af 01.05 2014, der vedlægges som bilag 18. Direktøren meddeler heri den vurdering, '. . *at PFA Pension ikke misligholder vores aftale fra 2008'.* PFA afviser således at misligholde forliget, hvoraf det fremgår, at '. . . *annullering af gebyrbetalingen gælder såvel de gebyrer, som du har betalt hidtil og gebyrerne i fremtiden på dine 3 nuværende policer, også under udbetalingen.*

Direktøren anfører nogle betragtninger om police -653, som jeg mener, er uden betydning for stillingtagen til, om forliget misligholdes af PFA, men jeg drøfter gerne betragtningerne efterfølgende, hvis det ønskes. Betragtningerne indebærer, at jeg finder det nødvendigt at redegøre nærmere for policernes sammenhæng. Det er således, at PFA i 2007 - året forud for forligets indgåelse - udvirkede, at der mellem rate-policerne -651 og -653 blev gennemført en 'saldotilpasning', således at den 'tilpassede' udbetaling af police -651 blev iværksat for 10-års perioden fra den 01.11 2007 til afslutning den 31.10.2017 *(periode 1).* Herefter tilbagestod police -653 til udbetaling i den efterfølgende 10 års periode 01.11 2017 til 31.10.2027 *(periode 2),* der er seneste slutdato for en mig tilhørende ratepension.

Fordelingen mellem de 2 policer blev fastlagt således, at den prognose-beregnede udbetaling for -653 *(periode 2)* var nøje tilpasset gældende pensionssatser. Det medførte, at udbetalingen for police -651 *(periode 1)* på starttidspunktet oversteg de gældende satser. Det 'overstigende' beløb, der beregnes årligt, indskydes herefter på en husstanden tilhørende kapitalpension, hvilket kun er muligt i *periode 1.*

Det kan heraf udledes, at opdelingen mellem policerne og udbetaling herfra - udvirket af PFA - er meget nøje beregnet, tilrettelagt og effektueret siden 01.11 2007. På den baggrund oplever jeg det aldeles urimeligt, at PFA nu forsøger at undergrave denne planlægning med bemærkninger om gebyropkrævning, som jeg finder upassende, grundløse og direkte stridende mod det indgåede forlig.

Pensionsplanlægningen var i alle detaljer kendt forud for forligsmødet den 04.06 2008 og derfor indgået i det beslutningsgrundlag, der førte til PFAs forligsskrivelse af 12.06 2008 og den præciserende skrivelse af 17.06 2008, hvoraf det følger, at der på intet tidspunkt kan opkræves gebyr på de 3 policer …51, -652 og -653, hverken i indbetalingsperioden eller i udbetalingsperioden. Det følger ligeledes, at der kan foretages indskud, uden gebyrbetaling, i indbetalingsperioden.

At spørgsmålet om gebyropkrævning overhovedet er opstået er foranlediget af lovændringen pr. 01.01 2013, der indebærer, at der ikke længere - med fradrag - kan foretages indskud på kapitalpension. Jeg skulle derfor finde en anden løsning. Da husstandens eneste disponible ratepension var -653, henvendte jeg mig i foråret 2013 til PFA med forespørgsel dels om indskud på -653, dels om der i foråret 2017 - forud for udbetalingens iværksættelse fra -653 *(periode 2)* - kan etableres en opsplitning af det til den tid værende depot, i dels en ratepension, dels en livrente, hvis det til den tid er fornødent grundet depotets størrelse. Dette fik jeg skriftligt bekræftet, giroindbetalingskort tilsendt, og indbetaling er som bekendt foretaget.

Hvis en opsplitning bliver aktuel i 2017, opstår netop den situation, hvor der kan etableres gebyrbetaling på den nye livrentepolice, men ratepolicen -653 kan på intet tidspunkt gebyrbelastes.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet ?
At PFA skal anerkende:

at PFA misligholder det, den 18.06 2008, indgåede forlig og de bagvedliggende forudsætninger, og

at der for policerne …51, -652 og -653 ikke kan opkræves gebyrbetaling, hverken i indbetalingsperioden eller i udbetalingsperioden, og

at gebyrbetaling alene kan etableres for nye policer, der opstår, eksempelvis ved opsplitning, og

at den udøvede administration er udført stærkt kritisabelt, helt uacceptabelt og meget mangelfuldt - således som det blev erkendt ved forliget den 18.06 2008."

Selskabet har i brev af 10/6 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Hvori består uenigheden?**
Klager mener, at PFA Pension misligholder aftalen fra 2008, når vi i vores brev af 1. maj 2014 (klagers bilag 18) oplyser, at eventuelle fremtidige indbetalinger til ratepensionen på police …53 vil være underkastet samme regler for betaling for administration, der gælder for PFA Pensions øvrige kunder.

PFA Pension har den opfattelse, at aftalen, PFA Pensions breve fra 12. og 17. juni 2008 (henholdsvis vores bilag A og klagers bilag 12), indebar, at der ikke ville blive opkrævet yderligere administrations- eller gebyrbetaling på policen, forudsat at policen forblev uændret.

Sagsfremstilling
Som nævnt ovenfor og i vores svar af 1. maj 2014 (klagers bilag 18) har PFA Pension taget udgangspunkt i den gældende aftale for policen. I aftalen fra 2008 er det forudsat, at pensioneringstidspunktet er klagers fyldte 67. år, pr. 1. november 2009. Der havde på daværende tidspunkt ikke været modtaget indbetalinger til pensionsordningen siden 2003. Vi vedlægger kopi af den oprindelige police pr. 1. december 1994 (vores bilag B), hvor indbetalingsophøret pr. 1. november 2009 fremgår af side 1.

Da klager ikke ønskede ratepensionen udbetalt fra 1. november 2009, blev udbetalingen udskudt, og vi sendte et pensionsbevis i marts 2010 (vores bilag C). Det fremgår klart af side 2 i pensionsbeviset under 'Administration': *'Fremtidige indbetalinger på policen vil kunne medføre gebyr.'*

Da klager kontaktede os medio december 2013 for at indbetale yderligere, var vi ikke opmærksomme på den oprindelige aftale om gebyrfrihed på policen, og policens depot vil således alene blive belastet med almindelige indskudsomkostninger, jf. vores brev af 1. maj 2014.

Derfor gør vi også klager opmærksom på, at eventuelle fremtidige indbetalinger vil blive placeret på en særskilt police, der vil være underkastet samme regler for betaling af administration, der gælder for PFA Pensions øvrige kunder.

Konklusion
Der er ingen aftale mellem klager og PFA Pension om, at klager fremadrettet kan foretage indbetalinger til policen, uden at det udløser gebyrbetaling. Det fremgår hverken af aftalen fra 2008 eller af det senere pensionsbevis.

Vi har således ikke misligholdt aftalen fra 2008, idet police …53 vil være fritaget for gebyrbetaling i hele policens løbetid, hvis der ikke sker ændringer. Hvis klager ønsker at indbetale yderligere, vil dette ske på et nyt policenummer, så den oprindelige aftale om gebyrfrihed ikke berøres."

Klageren har i brev af 18/6 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"*Hvori består uenigheden ?*
PFA anfører i 2. afsnit, at *"PFA Pension har den opfattelse, at aftalen . . . indebar, at der ikke ville blive opkrævet yderligere administrations- eller gebyrbetaling på policen, forudsat at policen forblev uændret.".*

Igen er jeg i tvivl om forståelsen, af det af PFA anførte. Hvad betyder *'forudsat at policen forblev uændret'.* Hvis PFA med formuleringen mener, at der ikke kunne indbetales på policerne, er jeg igen både uforstående og forundret. På forligsmødet den 04.06 2008, var PFA til fulde bekendt med, at pensionsmodellen, beskrevet i mit brev af 06.05 2014, forudsætter mulighed for pensionsindbetalinger til og med 2017. PFA har ikke kommenteret modellen. Jeg ser mig derfor beklageligvis nødsaget til - for forståelsens skyld - at gentage modellen, der omfatter mine 3 policer …51, -652 og -653. Policerne -651 og -653 er ratepolicer og -652 er en kapitalpension.

PFA udvirkede i 2007 - altså forud for forligets indgåelse - at der mellem ratepolicerne -651 og -653 blev gennemført en 'saldotilpasning', og den 'tilpassede' udbetaling af police -651 blev iværksat for 10-års perioden 01.11 2007 til afslutning den 31.10 2017 *(periode 1).* Herefter tilbagestod police -653 til udbetaling i den efterfølgende 10-års periode 01.11 2017 til 31.10 2027 *(periode 2),* der er seneste slutdato for en mig tilhørende ratepension. Den valgte rækkefølge for policernes udbetaling, er PFAs beslutning.

Saldoens fordeling mellem de 2 policer blev fastlagt således, at den prognose-beregnede udbetaling for -653 *(periode 2)* var meget nøje tilpasset gældende pensionssatser og indkomstgrænser. Det medførte, at udbetalingen for police -651 *(periode 1)* fra starttidspunktet oversteg de da gældende satser. Det 'overstigende' beløb, som jeg årligt beregner, er siden 2007 indskudt på en i husstanden tilhørende kapitalpension, hvilket kun var muligt i *periode 1.* Derfor blev det 'overstigende' beløb henført til *periode 1.* Det er alene det 'overstigende' beløb, der betinger mine fortsatte indbetalinger.

Modellen er iværksat fra 2007. På mødet den 04.06 2008 var PFA bekendt med, at jeg - i *periode 1* - indbetalte på en pensionsordning for udligning af det 'overstigende' beløb. Det kunne - uden modregningsmæssige følgevirkninger - ske ved indbetaling til en i husstanden tilhørende kapitalpension til og med 2012, der dengang var seneste udbetalingsår for en mig tilhørende kapitalpension. Mine indbetalinger fra og med 2013 skulle derefter ske til en ratepension, hvor -653 var husstandens eneste til rådighed værende ratepension. Alle var bekendt med, dels at der kunne foretages indskud på -653, dels at indskud på -653 *kunne* føre til en 'for høj saldo' i 2017, der *kunne* medføre, at der fra depotet i 2017 skulle udskilles en *ny* livrentepolice.

Dette blev konkret drøftet på mødet den 04.06 2008. Mon ikke juridisk konsulent … erindrer - eventuelt med støtte fra egne mødenotater - at underdirektør … i denne forbindelse meddelte mig, at ***"PFA vil meget gerne modtage også dine fremtidige pensionsindbetalinger".*** PFA var i enhver henseende bekendt med mit behov for fortsat pensionsopsparing og PFA tilkendegav endog ønsket om at modtage også mine fremtidige pensionsindbetalinger. Jeg finder det derfor stærkt kritisabelt, at PFA (bilag 18) anfører, at det var ". . *ikke med i vores overvejelser, at du. . . ville foretage yderligere indbetalinger.. ".*

Synspunktet er direkte forkert og i modstrid med den allerede iværksatte model, forligsmødets drøftelser og det af [underdirektørens] fremsatte ønske om at modtage også mine fremtidige indbetalinger. Jeg oplever dette som meget kritisabelt og uværdigt. Hvis PFA dengang har forudsat, at der ikke kunne indbetales på policerne, skulle dette med særlig tydelighed fremgå af den af PFA konciperede forligstekst.

At pensionsmodellen blev drøftet den 04.06 2008 fremgår af PFAs forligsskrivelse af 12.06 2008 (bilag A), hvor der i afsnittet *'Pensionsplanlægning'* forholdes til pensionsmodellens enkelte elementer.

Efterfølgende blev lovbestemmelserne om kapitalpensioners seneste ophørstidspunkt ændret til 75 år, hvilket var meget passende for mig. Det holdt dog ikke længe. Loven blev igen ændret pr. 01.01 2013, hvorefter der ikke længere - med fradrag - kan foretages indskud på kapitalpension. Vi var således tilbage til modellens udgangspunkt, hvorefter min pensionsopsparing som planlagt skulle indbetales på -653 fra 01.01 2013.

I PFAs forligsskrivelse (bilag A) beskrives under *'Gebyrbetalingen på dine policer',* hvorledes PFA ville tilbageføre opkrævede gebyrer og undlade fremtidig gebyropkrævning. I den efterfølgende telefonsamtale var der enighed om, at den af PFA anvendte formulering var upræ-

cis i forhold til *fortsatte indbetalinger, i* forhold til *udbetalingsperioden* og i forhold til *den eventuelle opsplitning i en ny police i 2017.* Det blev derfor aftalt, at PFA skulle præcisere dette yderligere. Det gjorde PFA med den ændrede og udvidede formulering i PFAs præciserende skrivelse af 17.06 2008, som PFA formulerede således:

'Gebyrbetalingen på dine policer
Vores tilbud om annullering af gebyrbetalingen gælder såvel de gebyrer, som du har betalt hidtil og gebyrerne i fremtiden på dine 3 nuværende policer, også under udbetalingen.

Hvis din pensionsplanlægning eksempelvis fremover indebærer, at PFA skal splitte pensionsudbetalingen op på flere policer, kan der komme omkostningsbelastning/ gebyrbetaling på de nye policer efter de til den tid gældende regler'.

Det var PFAs formulering af, at der på intet tidspunkt kan opkræves gebyr på de 3 policer …51, -652 og -653, hverken i indbetalingsperioden, ved kommende indbetalinger, eller i udbetalingsperioden. Kun hvis der opstår *en ny police,* eksempelvis ved en opsplitning, kan der komme gebyrbetaling *på den nye police.* Hvis PFA nu mener, at teksten kan tolkes anderledes, så har PFA groft misrøgtet den formuleringsopgave de påtog sig.

I telefonsamtalen blev det aftalt, at jeg, når jeg modtog PFAs præciserende skrivelse skulle meddele PFA, at jeg tiltrådte forliget, og - efter forudgående godkendelse hos PFA - tilsende Ankenævnet min anmodning om, at sagen tilbagekaldes.

Jeg skal for god ordens skyld gentage, at det fortsat er uafklaret, om der i 2017 opstår behov for en opsplitning af -653. ***Hvis*** beregningerne til den tid viser, at en opsplitning bør gennemføres, opstår netop den situation, hvor der kan etableres gebyrbetaling på *den nye livrentepolice.* Der kan forinden ske meget, der påvirker en sådan beregning, hvori der indgår mange individuelle variabler. Derfor kan en specifik beregning først udføres i 2017, og det vil være uden mening, at etablere en ny police forud herfor."

I selskabets anmeldelse af det tekniske grundlag m.v. for livsforsikringsvirksomhed til Finanstilsynet af 30/8 2013 fremgår bl.a.:

"

Ændrede regler for overførselstillæg
Den anvendte model til beregning af overførselstillæg ved overførsel fra gennemsnitsrente til PFA Plus ændres for kunder over 55 år, således at overførselstillægget hørende til kapitalpension nedtrappes lineært ned til 0 i alder 65. Adgangen til overførselstillæg udvides til også at omfatte kunder, der ønsker at afgiftsberigtige et depot hørende til kapitalpension i gennemsnitsrente, og som ikke samtidig har opsparing i PFA Plus.

Derudover ændres reglerne om mulighed for at genberegne eller nulstille overførselstillæg, og der indføres mulighed for, at PFA i særlige perioder eller situationer kan vælge ikke at give overførselstillæg og/eller annullere overførsler.

"

27. 85352

Nævnet udtaler:

Gebyrbetaling

Det fremgår af sagen, at klageren i 2008 indbragte en sag for ankenævnet vedrørende sine tre pensionsordninger hos det indklagede selskab, og parterne drøftede på et møde den 4/6 2008 en løsning på uoverensstemmelserne. Selskabet tilbød i brev af 12/6 2008 klageren, at den månedlige gebyrbetaling på hans policer blev annulleret med virkning fra 1/1 2008, at hans depoter blev forhøjet med et beløb svarende til de gebyrer, der var trukket indtil 31/12 2007, men at datoen for police ….651 ville være den 1/11 2007, hvor pensionsudbetalingen blev påbegyndt. Selskabet betingede tilbuddet af, at klageren meddelte ankenævnet, at selskabet havde imødekommet hans krav, således at sagen blev afsluttet i nævnets sekretariat.

Selskabet uddybede tilbuddet i brev af 17/6 2008 til klageren, hvoraf det fremgik, at annullering af gebyrbetaling gjaldt såvel de gebyrer, som han havde betalt hidtil og fremtidige gebyrer på alle tre policer, men at der kunne komme omkostningsbelastning/gebyrbetaling på nye policer efter de til den tid gældende regler, hvis hans pensionsplanlægning indebar, at selskabet skulle splitte pensionsudbetalingen op på flere policer. Klageren trak efterfølgende i brev af 18/6 2008 til ankenævnet sin klage tilbage, og i brev til selskabet af samme dato meddelte han, at han tiltrådte selskabets tilbud.

Det fremgår endvidere af sagen, at klageren den 23/12 2013 indbetalte et yderligere indskud på 11.000 kr. på policen, ….653, og selskabet genoptog i den forbindelse opkrævningen af gebyr på ordningen. Efter at klageren havde gjort indsigelse, annullerede selskabet gebyrbetalingen og oplyste efterfølgende den 1/5 2014, at enhver ny indbetaling ville ske på en ny police, og at denne ville være omfattet af de almindelige regler for gebyrbetaling, da selskabet ikke i forbindelse med indgåelse af forliget havde haft i dets overvejelser, at klageren efter ti års pause ville foretage nye indbetalinger.

Efter en gennemgang af sagen bemærker nævnet, at det af selskabets brev af 17/6 2008 fremgår, at tilbuddet om gebyrfritagelse gælder alle fremtidige gebyrer på alle tre policer, med mindre klagerens pensionsplanlægning indebærer, at udbetalingen skal opsplittes på flere policer.

Nævnets flertal udtaler herefter:
Flertallet finder, at selskabet er berettiget til at nægte klageren mulighed for at indbetale yderligere på policen, … 653, som klageren ifølge selskabet ikke har indbetalt på siden 2003. Flertallet finder endvidere, at selskabet – som det mindre i det mere – kan stille som betingelse for yderligere indbetalinger, at klageren betaler de gebyrer, som er sædvanlige for sådanne ordninger.

Flertallet finder således, at selskabet ikke ved aftalen i 2008 har afskåret sig fra at kræve gebyr for yderligere indbetalinger. Det forhold, at selskabet – på grund af mangelfuld information – efter omstændighederne accepterede, at de 11.000. kr., som blev indbetalt i 2013, kunne ske gebyrfrit, kan ikke føre til et andet resultat.

Nævnets mindretal udtaler:
Selskabet har ikke nærmere redegjort for, hvorfor det finder, at klagerens pensionsplanlægning indebærer, at det er nødvendigt, at klageren indbetaler på en ny police. Mindretallet bemærker herved, at det efter mindretallets opfattelse ikke kan anses som upåregneligt e.l. for selskabet, at klageren efter 10 år på ny ønskede at foretage indbetalinger til pensionsordningen på de eksisterende policer. Mindretallet har i denne forbindelse lagt vægt på, at pensionsaftaler sædvanligvis løber meget lange tidsrum, og at en afklaring af klagerens ret til at foretage indbetalinger gebyrfrit på policen efter en årrække kunne have været reguleret i forbindelse med det mellem klageren og selskabet indgåede forlig i 2008.

På denne baggrund finder mindretallet, at selskabets beslutning om, at enhver fremtidig indbetaling placeres på en ny police og således bliver underlagt almindelige regler om gebyrbetaling, har karakter af omgåelse af forliget, og selskabet skal på den baggrund anerkende, at klageren gebyrfrit kan indbetale bidrag til sine nuværende ordninger og friholde klageren for enhver form for gebyrbetaling på alle hans tre policer i hele deres resterende levetid i overensstemmelse med det indgåede forlig og de heri indeholdte modifikationer.

29. 85352

Overførselstillæg

Den 1/10 2013 åbnede klageren og hans ægtefælle deres selvbetjeningsprofiler på selskabets hjemmeside. Det fremgik af hjemmesiden, at selskabet anbefalede begge at fremrykke afgiften af deres kapitalpensioner ved at overføre deres opsparinger til markedsrente i PFA Plus. Endvidere fremgik det, at deres foreløbige overførselstillæg udgjorde henholdsvis 52.067 kr. og 10.997 kr. At der var tale om foreløbige overførselstillæg betød, at overførselstillæggene var vist før pensionsafkastskat, og at det endelige overførselstillæg først ville blive fastsat på overførselstidspunktet den 1/11 2013 på baggrund af den aktuelle kursudvikling.

Da klageren og hans ægtefælle den 9/10 2013 ville gennemføre de anbefalede overførsler, var overførselstillægget imidlertid nulstillet. Klageren har i sagen oplyst, at han efterfølgende kontaktede selskabet telefonisk, og at en af selskabets medarbejdere meddelte, at han blot skulle underskrive overførselstilbuddene uanset nulstillingen, da overførselstillæggene ville blive udbetalt i alle tilfælde. Dette undlod han.

I mail af 11/10 2013 informerede selskabet ham om, at der alligevel ikke kunne ydes overførselstillæg ved overførsel af kapitalpensionerne, da både han og hans ægtefælle havde passeret det aftalte pensioneringstidspunkt, og ydelsesgarantien dermed var opfyldt, og i brev af 29/10 2013 til klageren anførte selskabet, at det var en fejl, at der på anbefalingssiderne overhovedet havde været angivet overførselstillæg.

Det fremgår af selskabets anmeldelse af det tekniske grundlag m.v. for livsforsikringsvirksomhed til Finanstilsynet af 30/8 2013, at den anvendte model til beregning af overførselstillæg ved overførsel fra gennemsnitsrente til PFA Plus ændres for kunder over 55 år, således at overførselstillægget tilhørende kapitalpension nedtrappes lineært ned til 0 i alder 65. Da klageren og hans hustru begge var fyldt 65 år på tidspunktet, hvor selskabet fremsatte tilbuddene om overførsel, må nævnet herefter lægge til grund, at det er en fejl, at selskabet den 1/10 2013 på hjemmesiden tilbød klageren de omtvistede overførselstillæg.

Nævnet bemærker, at parterne er enige om, at begge kapitalpensioner skal afgiftsberigtiges i 2014, og spørgsmålet er herefter, om klageren har krav på overførselstillæggene, der figurerede på hjemmesiden den 1/10 2013.

Nævnets flertal udtaler herefter:
Efter en gennemgang af sagen finder flertallet, at klageren ikke er berettigende til overførselstillæggene.

Flertallet har bl.a. lagt vægt på, at angivelserne beroede på en fejl fra selskabets side, at selskabet rettede fejlen efter nogle få timer samme dag, så snart den blev opdaget, og derved tilbagekaldte løfterne, og at klageren og hans hustru ikke accepterede tilbuddene, før fejlen blev rettet.

Flertallet finder endvidere, at klageren på det foreliggende grundlag ikke har bevist, at en af selskabets medarbejdere ved klagerens telefoniske henvendelse den 9/10 2013 gav tilsagn om, at der i alle tilfælde ville blive udbetalt overførselstillæg.

Flertallet kan på baggrund af det anførte ikke pålægge selskabet at gennemføre de tilbudte overførsler på de meddelte vilkår den 1/10 2013, ligesom flertallet heller ikke kan pålægge selskabet at holde klageren skadesløs for det tab, han og hans ægtefælle eventuelt påføres som følge af forsinket eller manglende overførsel.

Nævnets mindretal udtaler:
Efter en gennemgang af sagen finder mindretallet at måtte lægge til grund, at klageren og hans ægtefælle den 9/10 2013 åbnede deres selvbetjeningsprofiler på selskabets hjemmeside for at acceptere selskabets overførselstilbud, som de havde gjort sig bekendt med den 1/10 2013. At de ikke accepterede tilbuddet skyldtes, at overførselstillægget i mellemtiden var blevet nulstillet.

Efter det oplyste i sagen finder mindretallet ikke grundlag for at antage, at klageren eller hans ægtefælle skulle have været i ond tro om deres ret til at modtage overførselsbeløb. Selskabets tilbud er i medfør af aftalelovens § 32, stk. 1, herefter som udgangs-

punkt bindende, idet mindretallet bemærker, at selskabet flere gange over for nævnet har givet udtryk for, at der var tale om fejlskrift fra selskabets side. Spørgsmålet er herefter, om selskabets rettelse af fejlen i mailen af 11/10 2013 og brevet af 29/10 2013 i medfør af aftalelovens § 39, 2. punktum kan medføre et andet resultat. Efter det oplyste om, at klageren på dette tidspunkt havde besluttet at acceptere aftalen, finder mindretallet, at selskabet er bundet af indholdet i tilbuddet på hjemmesiden den 1/10 2013, og at selskabet skal opgøre og udbetale overførselsbeløbene til klageren i overensstemmelse med tilbuddet på hjemmesiden den 1/10 2013.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand