Ankenævnet for Forsikring

Den 20. oktober 2014 blev i sag nr. 85398:

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 har en pensionsordning i PFA Pension. Hun klager over selskabets afvisning af, at hun er berettiget til et overførselstillæg i forbindelse med overgang fra gennemsnitsrente til markedsrente.

Det fremgår af sagen, at klageren via sin arbejdsgiver i juli 1984 blev optaget i en firmapensionsordning med gennemsnitsrente i det indklagede selskab. I oktober 2013 overførte hun ordningen til en ordning med markedsrente. Hun er utilfreds med, at selskabet afviser, at hun er berettiget til et overførselstillæg i forbindelse med overførslen. Selskabet henviser til, at hun ved overførslen var fyldt 65 år (klageren fyldte 65 år den 8/11 2013, og at det ikke yder overførselstillæg ved overførsel af kapitalpensioner efter medlemmets fyldte 65. år.

I mail af 14/11 2012 fra klagerens ægtefælle til selskabet fremgår bl.a.:

> "Vi har modtaget en udbetalingsoversigt fra Jer vedr. kapitalpension omdannet til en ratepension. Det har vi efterfølgende fundet ud af, at det er ikke sagen.
>
> Min kone påtænker at skulle benytte hendes kapitalpension hos Jer fra den 1/12 2013, hvor hun fylder 65 år og dermed ikke kan få efterløn mere*
> I den anledning har vi nogle spørgsmål til Jer:
> Hvordan opnår hun den mest fordelagtige aftale for hende med hensyn til, hvilken pensionsudbetaling hun skal vælge?

Der er nye regler fra og med 2013 på kapitalpensionsområdet?

Der er noget med en bonusudbetaling, såfremt hun går fra fastrente til markedsrente?
Vælger hun fastrente - er det så 4,5 % som oprindeligt aftalt*
Hvad får hun i bonus, såfremt hun overgår til markedsrente?"

Hvad er Jeres administrationsbidrag, når PFA skal administrere udbetaling af pensionen?

I mail af 19/11 2012 fra selskabet til klagerens ægtefælle fremgår bl.a.:

"[Klageren] har desværre ikke mulighed for at placere sin opsparing i vores markedsrente-produkt PFA Plus i og med, at hun ikke har løbende indbetalinger via en arbejdsgiver. Derfor kan vi heller ikke tilbyde en bonustildeling ved at overgå til markedsrente*
Hvis [klageren] ønsker at få udbetalt sin kapitalpension på en gang koster det ikke noget. Hvis den skal udbetales løbende koster det 2 % af udbetalingen, dog min. 28 kr. og maksimalt 55 kr."

I mail af 16/9 2013 fra klagerens ægtefælle til selskabet fremgår bl.a.:

"Du har oplyst, at [klageren] ikke kan få del i de kollektive reserver, da ordningen ikke er en PFA+ Hvorfor er [klageren] ikke blevet tilbudt en PFA+ og fra hvornår er denne ordning startet?"

I mail af 30/9 2013 fra selskabet til klagerens ægtefælle fremgår bl.a.:

"Omlægning af pensionsordning til PFA Plus er kun et tilbud til dem, som har en pensionsordning i PFA Plus via deres arbejdsgiver*
Pensionsordningen er placeret i gennemsnitsrente og der bliver tilskrevet vores kontorente på 2,00 % årligt før skat."

I mail af 1/10 2013 fra klagerens ægtefælle til selskabet fremgår bl.a.:

"**Policenummer …31**
Iflg. PFA's vejledning på hjemmesiden har man siden 2009 fået tilbudt at kunne komme over i PFA+*
Hvorfor er [klageren] ikke tilbudt dette? Hun arbejde hos [firmanavn] i hele 2009*Tilsyneladende har hun også mistet store renteindtægter i den periode iflg. samme vejledning*
[Klageren] ønsker følgende:
Hendes kapitalpension skal konverteres om til en ratepension. Bliver livrenten så udbetalt ved siden af?

At gå fra gennemsnitrente til markedsrente*At få andel i reserverne sidestillet som PFA+ kunde."

I mail af 1/10 2013 fra selskabet til klagerens ægtefælle fremgår bl.a.:

"Det har ikke og er ikke muligt at vælge pensionsopsparing i PFA Plus via [firmanavn] firmaaftale med PFA Pension. Og derfor er [klageren] ikke blevet tilbudt denne overgang.

I pensionsaftalen med [firmanavn] er der aftalt i udløb ved 67 år og derfor er [klageren] ikke blevet kontaktet angående udbetaling af pension*
Hvis [klageren] vælger at konvertere hendes kapitalpension til ratepension, så vil hendes livrente blive udbetalt sideløbende såfremt hun ønsker dette. Pensionsordning vil stadig være placeret i gennemsnitsrente."

I brev af 14/10 2013 fra selskabet til klagerens ægtefælle fremgår bl.a.:

"**Overførsel til PFA Plus**
Jeg har i telefonen aftalt med din ægtefælle, at du helt ekstraordinært kan få lov at overføre din pensionsordning til PFA Plus. I den forbindelse skal jeg bede om din underskrift på de vedlagte blanketter. Desuden skal du tage stilling til, hvilket investeringsvalg du ønsker*
Overførslen vil ske senest 1. december 2013*
Når overførslen er foretaget, vil du modtage et udbetalingsbrev, hvor du skal tage stilling til, hvilket skattekort vi skal bruge og samtidig skrive under på, at vi omdanner hele din pensionsudbetaling til en 15-årig ratepension*
Vi forventer at kunne udbetale din pension fra den 1. januar 2014*
Du skal være opmærksom på, at de tidligere beregninger du har fået tilsendt ikke er gældende, når du overfører din pensionsordning til PFA Plus. PFA Plus er et markedsrenteprodukt og afkastet afhænger af markedsbevægelserne, uanset, hvilket investeringsvalg man foretager."

Klageren underskrev den 16/10 2013 aftale om overførsel mellem pensionsordninger i PFA Pension. Af aftalen fremgår bl.a.:

"

1. Hvilken pensionsordning i PFA skal pensionsopsparingen overføres fra og til?

Pensionsopsparing, som skal overføres

☒ Jeg ønsker at overføre hele depotet fra min pensionsordning i PFA (policen ophæves),
police ...31

Beløbet skal overføres til (kun et kryds må sættes – der må ikke rettes i blanketten):

☐ PFA Plus, aftale _____

☒ Nyoprettet pensionsordning – jeg har udfyldt og indsendt en aftale

☐ Pensionsordning med gennemsnitsrente, police_____

Overførslen bliver omfattet af det investeringsvalg, som er valgt i den pensionsordning, som overførslen sker til.

2. Hvornår bliver beløbet overført?
Ordningen overføres til den første hverdag i en måned, hvis PFA Pension's hovedkontor har modtaget og stemplet blanketten inden den 5. sidste hverdag I den forudgående måned (Inden for normal kontortid)*Modtager vi blanketten den 5. sidste hverdag eller herefter, eller skal overførslen ske til en nyoprettet pensionsordning, bliver ordningen først overført til den efterfølgende første* Modtager vi blanketten I perioden 25. september - 25. november 2013, bliver ordningen dog først overført med virkning fra den 1. december 2013. Det skyldes, at

overførselssystemet anvendes til • afgiftsberigtigelse af kapitalpensioner*PFA tager forbehold for forsinkede overførsler på grund af udefrakommende forhold*
På Min Pension i 'Mine dokumenter' under dokumenttype 'Overførselsoplysninger' kan du se information om overførslen, når den er gennemført. Du modtager ikke anden bekræftelse fra PFA*
3. Mulighed for et overførselstillæg ved overførsel fra pensionsordning med gennemsnitsrente til PFA Plus

PFA har normalt mulighed for at give et tillæg, når du overfører din pensionsordning med gennemsnitsrente til PFA Plus*
Jeg bekræfter med min underskrift, at jeg er bekendt med, at overførelsestillæggets størrelse først kendes på det tidspunkt, hvor overførslen gennemføres. Størrelsen afhænger af udviklingen på de finansielle markeder. PFA kan I visse tilfælde annullere anmodningen om overførsel og overførelsestillæg, hvis udviklingen på de finansielle markeder betinger det*
Jeg er klar over, at Jeg ikke længere vil være garanteret en minimumsudbetaling ved pensionering, når jeg overfører min ordning med gennemsnitsrente til PFA Plus*
4. PFA KundeKapital I PFA Plus
Jeg bekræfter med min underskrift, at der primo året efter det år, hvor overførslen sker, overføres et beløb fra min pensionsopsparing I PFA Investerer til Individuel KundeKapital. Den Individuelle KundeKapital skal på det tidspunkt udgøre 5 % af summen af min pensionsopsparing i PFA Investerer og min Individuelle KundeKapital. medmindre Individuel Kundekapital er fravalgt I PFA Plus. Denne overførsel fraviger de almindelige regler om KundeKapital. Læs mere om KundeKapital I Vejledningen 'Godt at vide om overførsel mellem pensionsordninger I PFA'*
5. Underskrift
Husk at læse vejledningen 'Godt at vide om overførsel mellem pensionsordninger I PFA'. Jeg bekræfter med min underskrift, at jeg har læst vejledningen som en Integreret del af vilkårene for denne overførselsanmodning."

I mail af 22/10 2013 fra selskabet til klagerens ægtefælle fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse vedrørende overførselstillæg*
Vores koncerndirektør har udtalt sig i forbindelse med sagen om, hvorvidt det skal være karens på den overførsel man har foretaget fra et gennemsnitsrenteprodukt til et markedsrenteprodukt, for at der ikke kan spekuleres i overførsler. PFA er det eneste selskab, hvor der følger et overførselstillæg med i markedsrente, uanset, hvilket rentegruppe man tidligere har ligget i. Andre selskaber giver ikke tillæg, når deres kunder ligger i de laveste rentegrupper, det vil sige de grupper, hvor ydelserne er beregnet på de laveste grundlag (2 % og 1%)*
Der er dog betingelser som skal være opfyldt, for at man har ret til at få et overførselstillæg. Betingelserne og beregningsmetoden for overførselstillæg kan du læse her: [internetadresse]

Da din kone har passeret folkepensionsalderen på det tidspunkt, hvor overførslen finder sted, har hun ikke ret til at få et overførselstillæg. Forklaringen er ganske rigtigt, at PFA har overholdt sine forpligtelser over for din ægtefælle, nar hun opnår folkepensionsalderen, samtidig med at der tages hensyn til de kunder der ønsker at blive i gennemsnitsrente."

I mail af 22/10 2013 fra klagerens ægtefælle til selskabet fremgår bl.a.:

"Min påstand er:
1. Min kone skal have andel i overførselstillæg ved overgang fra gennemsnitsrente til markedsrente*Hun er ikke fyldt 65 år på ansøgningstidspunktet*Hun er fået lov til at

gå i markedsrente efter lang tovtrækkeri med Jer*Der er ydet dårlig rådgivning ved ikke at informere hende i god tid om hendes muligheder i forbindelse

2. PFA's vejledning om overførsel går ikke imod hendes ønsker om overførselstillæg*Hendes krav om andel i overførselstillæg stemmer med koncerndirektørens udtalelse i Jyllandsposten den 21/10 2013."

I brev af 22/10 2013 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Ad 1) Din ægtefælle er ikke berettiget til overførselstillæg ved overgang til PFA plus 1. december 2013*Ad 2) Din ægtefælle vil være fyldt 65 år på overførselstidspunktet. I har skrevet under på, at overførslen vil ske 1. december 2013*Ad 3) Det er korrekt, at din ægtefælle helt ekstraordinært har fået lov til at overføre sin gennemsnitsrentepolice til PFA Plus*Ad 4) Din ægtefælles police har udløb ved 67 år, og vi sender udbetalingsbrev ca. 3 måneder før udløb. Dette er grunden til at vi ikke tidligere har informeret hende om hendes muligheder*Ad 5) PFA har vejledt i forhold til den ekstraordinære tilladelse der er givet til at overføre til PFA Plus. Pensionsrådgiveren har gjort Jer opmærksom på, at overførslen vil ske uden overførselstillæg, da din ægtefælle på overførselstidspunktet er passeret de 65 år*Ved din ægtefælles underskrift på overførselsblanketten, bekræftes det, at hun er bekendt med at overførselstillægget ikke kendes før overførslen finder sted*Ad 6) Koncerndirektørens udtalelser i Jyllandsposten henviser til erkendelsen af, at PFA er det eneste selskab, der giver overførselstillæg til kunder i alle rentegrupper, hvorfor PFA kan være mere udsat for spekulation end andre selskaber. Udtalelsen er generel og der stilles betingelser for, hvornår man er berettiget til overførselstillæg*
Når man flytter fra gennemsnitsrente til PFA Plus (markedsrente) er det en kontrakts ændring. Det er et tilbud, som I kan vælge at acceptere eller afvise*
Tilbuddets vilkår står fast og I har ingen rettigheder til at forhandle om forholdene*
Vi overfører din ægtefælles gennemsnitsrentepolice 01880431 til PFA Plus den 1. december 2013. Når overførslen er gennemført, vil i modtage udbetalingspapirer om muligheden for at få pensionen udbetalt som en 15-årig ratepension*
Tilbuddet om udbetaling skal i acceptere skriftligt, før udbetalingen vil finde sted."

Klageren indbragte efterfølgende sagen for nævnet. I brev af 20/11 2013 vedlagt klageskemaet har klagerens ægtefælle bl.a. anført:

"Ad 1)

PFA Pension er forpligtiget til at give [klageren] andel i reserver i forbindelse med overgang fra gennemsnitsrente til markedsrente*
Der henvises til Finanstilsynets bekendtgørelse/afgørelse af 19/8 2013 pkt. 2. Regler om kontribution afsnit 2:

'Som led i sin tilsynsvirksomhed har Finanstilsynet tilkendegivet, at i forbindelse med et strukturelt omvalg fra garantier til markedsrente skal kunderne have deres kontributionsmæssige andel af de ufordelte midler med, hvis de vælger om til markedsrente.'

Endvidere henvises til samme afgørelse under Vurdering afsnit 2:

'Men hvis et pensionsselskab vælger at give en nærmere defineret gruppe af kunder et sådan tilbud, foreligger der efter Finanstilsynets opfattelse et struktureret omvalg. Det indebæ-

rer efter tilsynets praksis, at de kunder, der tager imod et tilbud om omvalg, skal have deres kontributionsmæssige andel af de ufordelte reserver, herunder værdien af deres garanti.'

Endvidere henvises til artikel i Jyllands Posten (Gule sider) den 21/10, hvor koncerndirektøren udtaler:

'Vores udfordring er, at vi som det eneste selskab giver kunderne fra alle rentegrupper penge med, når de skifter fra gennemsnitsrente til markedsrente osv. osv.'

Udtalelsen er i overensstemmelse med, hvad der står på PFA' s hjemmeside om markedsrente. Se bilag 2*
Ad 2)

Påstanden om, at [klageren] vil være fyldt 65 år på overførselstidspunktet fremkommer fra PFA' s side efter at [klageren] har skrevet under på, at hun ønsker hendes pension udbetalt. I øvrigt er ansøgning indsendt allerede den 12/8 - dvs. længe før hun fylder 65 år*
Ad 3)

[Klageren] fik efter et langt tovtrækkeri lov til at gå i markedsrente i PFA+. Noget PFA har afslået adskillige gange*
Ad 4)

Alle ved, at alderen for at opnå folkepension for år tilbage blev ændret fra 67 til 65 år for visse grupper*
Derfor mener jeg, at PFA begår fejl ved ikke i god tid at underrette [klageren] om hendes pensionsmæssige muligheder*
Ad 5

PFA Pension har ikke vejledt om Finanstilsynets bekendtgørelse afgørelse af 19/8 2013 men blot holdt fast i, at [klageren] ikke kan få andel i reserver*
Overførselsblanketten er af [klageren] underskrevet ud fra den vejledning som hun fik af PFA. En vejledning som indeholder væsentlige mangler jfr. ovenfor*
Grunden til at [klageren] genoptager sagen efter at have skrevet under, er koncerndirektørens udtalelser i Jyllands Posten jfr. Bilag 2."

Selskabet har i brev af 24/1 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Hvilken forsikring er der tale om?**

Klager blev pr. 1. juli 1984 omfattet af en generel firmapensionsordning hos [klagerens arbejdsplads], police …31. Policen er gennem årene løbende blevet tilpasset de ændringer, som firmapensionsaftalen medførte*
Klageren fratrådte [klagerens arbejdsplads] pr. 1. januar 2010, og policen omfattede på fratrædelsestidspunktet: invalidepension og solidarisk invalidepension til klageren; solidarisk børnepension i tilfælde af død, engangsbeløb og solidarisk engangsbeløb i tilfælde af død og ratepension i tilfælde af død; samt ved pensionering: engangsbeløb (kapitalpension) og ophørende livrentepension. Endelig var der tilknyttet dækning ved Kritisk Sygdom. Vedlagt som vores bilag A*
Policen blev omskrevet til præmiefri police pr. 1. maj 2010 efter opretholdelse af forsikringsdækningerne frem til denne dato. Herved bortfaldt de solidariske dækninger, og klageren ønskede samtidig, at invalidepensionen (dækning ved tab af erhvervsevne) helt skulle bortfalde. Vedlagt som vores bilag B*

Fra 1. maj 2010 har policen omfattet depotsikring i tilfælde af død (bestående af engangsbeløb ved død, ratepension ved død samt garanteret ydelse) og ved pensionering: engangsbeløb (kapitalpension), 10-årig ratepension, 10-årig ophørende livrentepension samt livsvarig livrentepension. Vedlagt som vores bilag C*…

Sagsfremstilling

PFA Pension har registreret, at klager første gang i november 2012 spurgte om mulighederne for at få bonus (overførselstillæg), hvis pensionsordningen blev ændret fra gennemsnitsrente til markedsrente. Vi forklarede, at vi ikke havde mulighed for at tilbyde dette, da tilbuddet om overgang til markedsrente i PFA Plus alene var muligt, hvis klageren var omfattet af en pensionsordning med løbende indbetalinger via en arbejdsgiver. Vedlagt som vores bilag D*

Den 12. august 2013 får klager telefonisk rådgivning om mulighederne ved pensionsudbetaling pr. 1. december 2013, når klagers efterløn ophører ved det 65. år. De aftalte beregninger sendes den 3. september 2013. I e-mail af 16. september 2013 spørger klager nærmere ind til beregningerne, herunder hvorfor der ikke er mulighed for overgang til markedsrente, og dette besvares den 30. september 2013 og uddybes den 1. oktober 2013 med, at der fortsat ikke er mulighed for ændring til markedsrente. Vedlagt som vores bilag E*

Vi uddyber de ønskede beregninger i brev af 9. oktober 2013 og afviser på ny muligheden for overgang til markedsrente (klagers bilag 3), hvorefter klager spørger til klagemuligheder*

PFA Pension accepterer i brev af 14. oktober 2013 (klagers bilag 4), at der kan ske overførsel til markedsrente, og vi vedlægger de aftaler, som klager skal underskrive. Aftalerne om overgang til markedsrente er dateret er klageren den 16. oktober 2013 og registreret i vores systemer den 21. oktober. Vedlagt som vores bilag F*

Den 21. oktober 2013 kontakter klager os om den artikel, der er i Jyllands-Posten samme dag (klagers bilag 2), og mener at være berettiget til overførselstillæg. Vi forklarer om artiklen og baggrunden for, at der ikke kan gives overførselstillæg i e-mail af 22. oktober, hvilket klager ikke er tilfreds med, vedlagt som vores bilag G. Efterfølgende giver PFA Pension klager svar på spørgsmålene stillet i e-mail af 22. oktober 2013 (klagers bilag 1)*

Klageren bekræfter den 4. november 2013, at kapitalpensionen fra den oprindelige police i gennemsnitsrente ønskes udbetalt som en 15-årig ratepension i markedsrente. Vedlagt som vores bilag H*

Den 26. november 2013 orienterer PFA Pension klager om, at Erhvervs- og Vækstministeriet var i gang med at udarbejde nye regler for, hvordan eventuelle overførselstillæg skal beregnes ved overgang fra gennemsnitsrente til markedsrente. Vedlagt som vores bilag I. Dette brev er sendt til samtlige pensionskunder, hvor vi har modtaget en anmodning om overførsel fra gennemsnitsrente til markedsrente, og hvor overførslen endnu ikke er foretaget*

Den 3. december 2013 modtager vi blanketten fra vores brev af 26. november 2013, hvor klager meddeler, at overførslen til markedsrente ikke ønskes foretaget. Vedlagt som vores bilag J*

Da beskederne i bilag H og J er i modstrid med hinanden, sender PFA Pension efter aftale med ankenævnets sekretariat brev af 20. december 2013 til klager, vedlagt som vores bilag K, og klager meddeler i e-mail af 23. december 2013, at overførslen til markedsrente i PFA Plus ønskes opretholdt, vedlagt som vores bilag L*

PFA Pensions begrundelse for vores afgørelse

Vi fastholder, at klager ikke er berettiget til overførselstillæg af sin kapitalpension, da overførslen er sket efter, at klager er fyldt 65 år. Dette har vi hele perioden gjort klager opmærksom på, og det fremgår også af den vejledning, som vi har liggende på pfa.dk. Vedlagt som vores bilag M*

Klagers ad 1):

Klager henviser til Finanstilsynets afgørelse af 19. august 2013, vedlagt som vores bilag N. Denne afgørelse handler imidlertid først og fremmest om, at hvis et pensionsforsikringssel-

skab havde givet omvalgsbonus/overførselstillæg ved overgang fra pensionsordninger med garanti (gennemsnitsrente) til markedsrente, så mente Finanstilsynet, at det var i strid med god skik-reglerne i Lov om finansiel virksomhed, at udbetalingen af bonus/tillæg var betinget af, at pensionskunden forblev i pensionsforsikringsselskabet i 3 år*
Klager citerer et af tre punkter i Finanstilsynets vurdering af forholdet. Den samlede vurdering var (side 3 i bilag N):

*Et pensionsselskab ikke er forpligtet til at tilbyde kunder at ændre deres pensionsordning fra en ordning med rentegarantier til en ordning baseret på markedsrente**

*Men hvis et pensionsselskab vælger at give en nærmere defineret gruppe af kunder et sådan tilbud, foreligger der efter Finanstilsynets opfattelse et struktureret omvalg. Det indebærer efter tilsynets praksis, at de kunder, der tager imod et tilbud om omvalg, skal have deres kontributionsmæssige andel af de ufordelte reserver, herunder værdien af deres garanti**

*Det forhold, at selskabet ikke er forpligtet til at tilbyde kunden et omvalg betyder ikke, at selskabet kan stille alle de betingelser, som det måtte ønske. Selskabet er stadig bundet af forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunden. Et tilbud om omvalg er således kun i overensstemmelse med god skik, hvis vilkårene i tilbuddet er rimelige**

PFA Pension har således ikke efter Finanstilsynets generelle opfattelse været forpligtet til at tilbyde klager at overgå til markedsrente*
PFA Pension har ikke givet klager muligheden for overgang til markedsrente som en del af en nærmere defineret gruppe, da overgangen alene er sket ekstraordinært som følge af klagers gentagne ønsker om overgang til markedsrente*
Endelig har PFA Pension ikke givet klager andre betingelser ved overgangen end de betingelser, der er gældende for øvrige pensionskunder, der opfylder kravet om, at de skal være omfattet et ansættelsesforhold med pensionsindbetalinger, hvor arbejdsgiveren har givet mulighed for overgang til markedsrente i PFA Plus. Vilkårene for overgang fremgår såvel af den blanket, som klager har underskrevet (bilag F) som af vores vejledning på pfa.dk (bilag M)*
Det er blandt andet på baggrund af Finanstilsynets afgørelse fra 19. august 2013, at Erhvervs- og Vækstministeren har ønsket at få lovgivningen præciseret, jf. vores bilag I. Vi er orienteret om, at lovforslaget fremsættes i slutningen af januar 2014, og der skal efterfølgende udstedes en bekendtgørelse fra Finanstilsynet. Lovudkastet har været til udtalelse i Forsikring & Pension og er baseret på samme vurderinger, som er anført i afgørelsen*

Klagers ad 2):
Klager anfører, at PFA Pension først efter, at klager havde bedt om pensionsudbetaling, har fortalt, at overførslen først kan finde sted, efter at hun var fyldt 65 år. Klager bad ved den telefoniske rådgivning den 12. august 2013 om beregninger af pensionsudbetaling pr. 1. december 2013, men allerede på dette tidspunkt blev klager gjort opmærksom på, at det ikke var muligt at overføre til PFA Plus, hvilket fremgår af klagers spørgsmål i e-mail af 16. september 2013 (øverst side 4 i bilag E)*
Muligheden for overførsel til markedsrente bliver først givet den 14. oktober 2013 (bilag 4). Det fremgår af blanketten om overførsel, at ordningen først vil blive overført med virkning fra den 1. december 2013 (nederst side 4 i bilag F)*
Der er således først indgået aftale om overførsel til markedsrente i PFA Plus i midten af oktober 2013, og det fremgår af aftalen, at overførslen sker pr. 1. december 2013. Hertil kommer, at klager særskilt er blevet gjort opmærksom på, at der ikke gives overførselstillæg af kapitalpensioner efter det fyldte 65. år*
Klager har i vores brev af 26. november 2013 (bilag I) fået mulighed for at vente med at overføre til markedsrente i PFA Plus, indtil der forelå nye regler fra Erhvervs- og Vækstministeriet eller fastholde overførslen efter de hidtidige regler*

Klager har den 23. december 2013 valgt at fastholde overførslen til markedsrente pr. 1. december 2013 og starte pensionsudbetalingen snarest muligt. Klager har dermed fået et overførselstillæg på 0 kr., som klager var berettiget til efter de hidtidige regler. PFA Pension har givet grundig vejledning om konsekvenserne af til- eller fravalg af overførsel pr. 1. december 2013 i brevet af 26. november 2013 og 20. december 2013 (bilag K)*

Klagers ad 3):

Klager opfyldte ikke PFA Pensions generelle betingelser for overgang til markedsrente i PFA Plus, men har ekstraordinært fået muligheden ved vores brev af 14. oktober 2013 (bilag 4). Som anført under ad 1) er det også Finanstilsynets opfattelse, at et pensionsforsikringsselskab ikke er forpligtet at tilbyde overgang til markedsrente. Da vi giver muligheden, gjorde vi klager opmærksom på, at hun ikke var berettiget til overførselstillæg på grund af alderen på overførselstidspunktet*

Klagers ad 5):

Klager oplyser, at hun har rejst spørgsmålet igen på baggrund af udtalelserne fra PFA Pension i Jyllands-Posten den 21. oktober 2013 (bilag 2). Artiklen handlede om i hvilke situationer, hvor et pensionsforsikringsselskab kunne vælge at fastholde en karensperiode for at bevare et overførselstillæg, hvis en pensionskunde først havde flyttet fra gennemsnitsrente til markedsrente i selskabet og kort tid efter ønskede at flytte til et andet pensionsinstitut*

Det er i den sammenhæng, at udtalelserne fra PFA Pension er givet, hvilket efter vores mening også tydeligt fremgår af artiklen. Klager har såvel i e-mail og brev af 22. oktober 2013 fået dette forklaret af PFA Pension (side 2 i bilag G samt bilag 1)*

Konklusion

PFA Pension fastholder, at klager ikke er berettiget til overførselstillæg, da kapitalpensionen er overført efter det fyldte 65. år*

Aftalen om overførsel er først indgået, da PFA Pension modtager klagers accept på overførsel i midten af oktober 2013 (bilag F), og det fremgår af aftalen, at overførslen vil ske pr. 1. december 2013. Klager blev gjort opmærksom på, at der ikke var mulighed for overførselstillæg, da PFA Pension gav den ekstraordinære mulighed for overførsel*

Efterfølgende har klager fået muligheden for at afvente eventuelle nye regler for beregning af overførselstillæg, men har valgt at fastholde overførslen pr. 1. december 2013 på trods af dette."

Klagerens ægtefælle har i brev af 6/2 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"PFA fastholder, at min kone var fyldt 65 år på udbetalingstidspunktet*

For mig at se tilbageholder PFA væsentlige oplysninger over for mig, ved ikke i brev af 14/10 2013 (mit bilag 4), at gøre opmærksom på, at overførsel til markedsrente skal ske inden hun fylder 65 år som hun gør den 8/11 2013*

PFA undlader ligeledes i brev af 22/10 2013 at gøre opmærksom på at overførsel til markedsrente skal være sket inden min kone bliver 65 år. (mit bilag 1)

Jeg bemærker især ad 2 i brevet:

'Din ægtefælle vil være fyldt 65 år på overførselstidspunktet. I har skrevet under på, at overførslen vil ske 1. december 2013.'

PFA kan ikke forlange, at vi som forsikringstager/kunde skal kende denne passus. De burde allerede senest den 22/10 have gjort opmærksom herpå*

Jeg vil også fastholde, at PFA burde have kontaktet min kone i god tid inden hendes 65 års fødselsdag med henblik på at hele overførselsproblematikken var på plads forinden*

PFA sagsbehandling på dette felt er efter min mening under al kritik og de hytter deres eget skind, med henblik på at undgå at give min kone overførselstillæg."

10. 85398

Selskabet har i brev af 24/2 2014 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Klager har ikke haft ret eller krav på at blive overført til markedsrente i PFA Plus. Som det fremgår af vores brev af 14. oktober 2013 (klagers bilag 4), er der tale om et ekstraordinært tilbud, foranlediget af klager selv*
Det fremgår tydeligt af overførselsblanketten (vores bilag F), at overførslen først vil ske pr. 1. december 2013. Det fremgår ligeledes af vores vejledning på pfa.dk (vores bilag M), at der ikke er overførselstillæg, når den forsikrede er fyldt 65 år. Vi har herudover gjort opmærksom på reglen i mail af 22. oktober 2013 (side 2 i vores bilag G), ligesom vi meget tydeligt har gjort opmærksom på det i vores brev af 22. oktober 2013 (klagers bilag 1)*
Som det fremgår af policen (vores bilag A og C) var der i pensionsaftalen med den tidligere arbejdsgiver aftalt en pensionsalder ved 67 år, men klager modtager i august 2013 beregninger på konsekvenserne af pensionering ved det 65. år. I rådgivningssamtalen gør PFA Pension opmærksom på, at der ikke er mulighed for overflytning til markedsrente i PFA Plus."

Klagerens ægtefælle har i brev af 7/3 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"14/10 2013 fik min kone lov til at komme i PFA+ - altså før hun fyldte 65 år*
Overførselstidspunkt 1/12 2013 er noget PFA har bestemt, da det ikke kunne nås før iflg. PFA. I brevet af 22/10 2013 (mit bilag 1) burde PFA klart havde gjort opmærksom på de vigtige for min kone vedrørende 65 års reglen. Det gør de ikke. De skriver blot hun vil være fyldt 65 år på overførselstidspunktet 1/12 2013 en dato som de selv har bestemt længe før hendes 65 års fødselsdag*
PFA modsiger sig selv vedr. 65 års reglen:

Aftalt pensionsalder 67 år (Folkepensions alder) er sket for 30 år siden. Det vil så betyde, at min kone automatisk ikke kunne få overførselstillæg, hvor grænsen er 65 år iflg. PFA. Det hænger da vist ikke sammen?

I Øvrigt er det i langt de fleste tilfælde sådan, at det er tidspunktet for indgivelse af ansøgning, der er gældende i forhold til forældelse. I min kones tilfælde er ansøgning sendt inden hun blev 65 år og det ved et rent tilfælde, da PFA ikke har gjort noget som helst for at oplyse 65 års reglen i god tid."

Finanstilsynets afgørelse af 19/8 2013 fremgår bl.a.:

"**Finanstilsynets vurdering**
Finanstilsynet finder efter forelæggelse for det Finansielle Råd, at det er i strid med § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder at betinge udbetaling af kundens andel af bestandens ufordelte midler i forbindelse med et strukturelt omvalg fra en ordning med garantier af, at kundens ordning forbliver i selskabet i en periode efter omvalget*…
Retligt grundlag
…
2. Regler om kontribution

Det følger af §§ 20 og 21 i lov om finansiel virksomhed, at et livsforsikringsselskab skal anmelde et teknisk grundlag, som skal være betryggende og rimeligt overfor den enkelte forsikringstager. Finanstilsynet kontrollerer ikke ved anmeldelsen om det tekniske grundlag er rimeligt og betryggende, men har mulighed for senere i forbindelse med sin almindelige tilsynsvirksomhed at undersøge et anmeldt teknisk grundlag*

Som led i sin tilsynsvirksomhed har Finanstilsynet tilkendegivet, at i forbindelse med et strukturelt omvalg fra garantier til markedsrente skal kunderne have deres kontributionsmæssige andel af de ufordelte midler med, hvis de vælger om til markedsrente*…

Vurdering

Et pensionsselskab ikke er forpligtet til at tilbyde kunder at ændre deres pensionsordning fra en ordning med rentegarantier til en ordning baseret på markedsrente*

Men hvis et pensionsselskab vælger at give en nærmere defineret gruppe af kunder et sådan tilbud, foreligger der efter Finanstilsynets opfattelse et struktureret omvalg. Det indebærer efter tilsynets praksis, at de kunder, der tager imod et tilbud om omvalg, skal have deres kontributionsmæssige andel af de ufordelte reserver, herunder værdien af deres garanti*

Det forhold, at selskabet ikke er forpligtet til at tilbyde kunden et omvalg betyder ikke, at selskabet kan stille alle de betingelser, som det måtte ønske. Selskabet er stadig bundet af forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunden. Et tilbud om omvalg er således kun i overensstemmelse med god skik, hvis vilkårene i tilbuddet er rimelige*

En række pensionsselskaber har tilkendegivet, at de vil betinge udbetalingen af kundens andel af de ufordelte reserver af, at kunden forbliver i selskaber i 3 år efter at vedkommende har skiftet ordning Skifter kunden selskab inden de 3 år er gået, fortaber kunden omvalgsbonussen*

Finanstilsynet finder ikke, at det forhold, at en kunde, der individuelt vælger at skifte ordning, ikke far sin andel af de ufordelte reserver med, kan føre til at et vilkår om, at omvalgsbonussen bortfalder, hvis kunden flytter sin ordning ud af selskabet indenfor eksempelvis 3 år, er i overensstemmelse med god skik*

Finanstilsynet finder således ikke, at en situation, hvor et selskab vælger at foretage et struktureret omvalg, kan sammenlignes med den situation, hvor en kunde individuelt ønsker at forlade sin nuværende ordning*

Finanstilsynet har som led i tilsynet med FIL §§ 20 og 21 tilkendegivet, at den enkelte kunde, som vælger at tage imod et tilbud om omvalg som led i et struktureret omvalg, har ret til at få sin kontributionsmæssige andel af de ufordelte reserver med, mens dette ikke er tilfældet ved individuelle skift."

Af vejledningen ”Overførsel af opsparing - fra gennemsnitsrente til markedsrente” fremgår bl.a.:

"**PFA's model til beregning af overførselsbidrag**

PFA Pension har udviklet en rimelig metode til at tilbyde kunder en andel af de fælles reserver, hvis de vælger at flytte opsparing fra gennemsnitsrente til markedsrente. Kunderne får tilbudt et såkaldt overførselstillæg, som lægges oveni deres opsparing. Metoden er rimelig for de kunder, der flytter, og rimelig for dem, der bliver tilbage i gennemsnitsrente*

PFA's metode for beregning af overførselstillæg er udviklet i overensstemmelse med de aftaler, som PFA har indgået med kunderne om gennemsnitsrenteprodukter. Aftalerne indebærer, at kunderne får en garanteret ydelse ved pensionering, og at de har ret til bonus i det omfang, der i forsikringens løbetid opstår overskud i forhold til det garanterede:

…

Forbedring af PFA's model

Siden 2011 har PFA forfinet beregningsmodellen to gange. Og hver gang i dialog med Finanstilsynet. Senest har vi indført et særligt overførselstillæg for kapitalpensioner, så kunder, der er tæt på pensionering, får et lavere tillæg. Tillægget aftrappes løbende over 10 år fra 55

år. Det skyldes også hensynet til de fælles reserver til de kunder, der bliver i gennemsnitsrente."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at selskabet både i november 2012og i oktober 2013 afviste at omtegne klagerens ordning til markedsrente. Den 14/10 2013tilbød selskabet imidlertid klageren, at hun helt ekstraordinært kunne foretage omtegningen alligevel.

Selskabet oplyste i den forbindelse, at overførslen senest ville ske den 1/12 2013, at pensionen forventedes udbetalt fra den 1/1 2014, og at klager skulle være opmærksom på, at de tidligere beregninger, som klageren havde fået tilsendt ikke var gældende efter overførslen, idet den nye ordning var et markedsrenteprodukt, og at afkastet ville afhænge af markedsbevægelserne, uanset valg af investering.

Klageren underskrev den 16/10 2013 en anmodning om overførsel mellem pensionsordninger. Den 3/12 2013 underskrev hun en fortrydelseserklæring med henblik på at standse overførslen, men i mail af 23/12 2013 anmodede hendes ægtefælle om, at fortrydelsen blev annulleret, med den virkning, at ordningen alligevel blev overført.

Det fremgår af punkt 2 i Finanstilsynets afgørelse af 19/8 2013, at et pensionsselskab ikke er forpligtet til at tilbyde sine kunder at ændre deres pensionsordning fra en ordning med rentegarantier til en ordning baseret på markedsrente. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet først den 14/10 2013 tilbød klageren at overføre sin ordning til markedsrente*.

Det fremgår endvidere af Finanstilsynets afgørelse af 19/8 2013, at kunder, der tager imod tilbud om omvalg, efter Finanstilsynets praksis skal have deres kontributionsmæssige andel af de ufordelte reserver, herunder værdien af deres garanti. Dette gælder i henhold til afgørelsen kun for det tilfælde, at pensionsselskabet har givet en nærmere

defineret gruppe af kunder et sådan tilbud, idet der derved foreligger et struktureret omvalg.

Det fremgår af sagen, at selskabet tilbød klageren at omlægge sin ordning under ekstraordinære omstændigheder, og hun er derfor ikke berettiget til omvalgsbonus på baggrund af ordlyden i Finanstilsynets afgørelse*:

Det fremgår af vejledningen "Overførsel af opsparing - fra gennemsnitsrente til markedsrente", der er tilgængelig på selskabets hjemmeside, at selskabet har indført et særligt overførselstillæg for kapitalpensioner så kunder tæt på pensionering, får et lavere tillæg, og at tillægget aftrappes løbende over 10 år fra 55 år. Da klageren fyldte 65 år den 8/11 2013 , og da ordningen først blev overført med virkning fra den 1/12 2013, er hun i henhold til vejledningen ikke berettiget til omvalgsbonus.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet i forbindelse med flytningen orienterede hende tilstrækkeligt om denne konsekvens.

Nævnet bemærker, at klagerens ægtefælle i sine henvendelser til selskabet den 14/11 2012 og den 1/10 2013 henholdsvis spurgte til muligheden for udbetaling af bonus ved overførsel til ordning med markedsrente, og anmodede om at få andel i reserverne, og det må på denne baggrund have stået selskabet klart, at tildeling af overførselstillæg var en væsentligt årsag til, at klageren ønskede at overgå til en ordning med markedsrente.

Nævnet kan på det foreliggende grundlag ikke fastslå, at selskabet forud for klagerens underskrift af anmodningen om overførsel mellem pensionsordninger, særskilt orienterede hende om, at hun som følge af sin alder ikke var berettiget til overførselstillæg.

Ved sin underskrift af anmodningen, bekræftede klageren bl.a., at ordningen først ville blive overført med virkning fra den 1/12 2013, at hun var bekendt med, at overførselstillæggets størrelse først ville blive kendt på det tidspunkt, hvor overførslen gennemførtes, at størrelsen af tillægget afhang af udviklingen på de finansielle markeder, og at hun

havde gennemlæst vejledningen ”godt at vide om overførsel mellem pensionsordninger i PFA”.

I mail af 22/10 2013 og i brev af 22/10 2013 orienterede selskabet efterfølgende klageren om, at hun som følge af sin alder ikke ville modtage overførselstillæg, og hun fik i den forbindelse mulighed for at annullere sin anmodning, hvilket hun først benyttede sig af, men efterfølgende fortrød.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet efter en samlet vurdering ikke at kunne pålægge selskabet at udbetale overførselstillæg til klageren i forbindelse med hendes omvalg til en ordning med markedsrente.

Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand