Ankenævnet for Forsikring

Den 3. november 2014 blev i sag nr. 85432:

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 flere pensionsordninger i PFA Pension. Han klager over selskabets varetagelse af hans pensionsordninger.

Klageren har i en årrække haft flere pensionsordninger hos det indklagede selskab. Han er utilfreds med, at selskabet uden hans accept og viden har lukket policen ….952 med gennemsnitsrente og overflyttet den til en ny police med markedsrente, og han mener, at selskabet derved har påført ham et tab over 125.000 kr. på 9 måneder, ligesom det er klagerens opfattelse, at selskabet har reduceret udbetalingsperioden.

Klageren er derudover bl.a. utilfreds med, at selskabet ikke har fremsendt policeopdateringer for policerne ….955 og ….956, og at selskabet har foretaget en fejlagtig opgørelse af kapitalpensionsdepot på policen ….955. Han ønsker desuden, at selskabet skal kompensere ham for de administrationsomkostninger, han har betalt, eller eventuelt fritage ham for fremtidige administrationsomkostninger.

Derudover anmoder klageren nævnet om at vurdere, hvorvidt selskabet i forbindelse med varetagelsen af hans pensionsordninger har fulgt god brancheskik, har handlet etisk korrekt, har overholdt forsikringspolicer og -betingelser, samt hvorvidt selskabet har begået mandatsvig.

Selskabet afviser alle klagerens krav og henviser bl.a. til, at pensionsopsparingen efter flytningen af ordningen på policen ….952 til police ….7480 fortsat er forsigtigt investeret, som klageren selv har ønsket igennem de seneste år ved valget af gennemsnitsrente-puljen og minimumsindbetaling.

Klageren har i klageskemaet underskrevet den 22/11 2013 bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.**
Som det fremgår af dokumentationen vedlagt denne klage, har jeg i mere end 15 år haft problemer med gennemskueligheden vedrørende PFA's varetagelse af mine pensionsopsparinger. Beløb som blev indbetalt kunne ikke modsvares af en synliggørelse af pengestrømmene på mine depoter. Da jeg herudover ikke kunne få udleveret de årlige depotregnskaber (alle policerne foreskriver, citat: 'Du vil hvert år modtage et depotregnskab, der krone for krone viser, hvorledes dit depot forvaltes og forrentes'), som en naturlig synliggørelse af, hvad min pensionsopsparing blev brugt til og hvilken forrentning den gav, var jeg forhindret i at udøve den egenkontrol, som burde være enhver pensionsopspares ret.
...
I juni 2013 fik jeg et brev om, at jeg kunne få mine kapitalpensionsdepoter udbetalt, jf. policens bestemmelser, og der var vedlagt en opgørelse over beløbet før og efter afgift til Skat. Imidlertid måtte jeg konstatere, at man IKKE havde foretaget en korrekt beregning. Man havde IKKE forholdt sig til, at en del af pensionen kun skulle beskattes med 25% (opsparing som var før afgiften blev hævet til 40%). Det skal bemærkes, at jeg flere gange gennem årene, både skriftligt og ved møder med PFA medarbejdere, har erindret PFA herom, idet jeg ville være sikker på, at PFA huskede denne lavere afgift, den dag kapitalpensionen skulle udbetales.

Foranlediget af ovennævnte fejl gik jeg på PFA's hjemmeside for at se status på mine depoter. Jeg blev derfor noget overrasket, da jeg ikke kunne finde min police hos PFA Invest. Efter nogen granskning, måtte jeg konstatere, at den ikke eksisterede, men at PFA uden videre havde overført den til noget man kaldte PFA Plus. Ved at søge videre fandt jeg ud af, at der var udfærdiget et usandt dokument dateret 4. april 2013, som var påført teksten:

> 'Dette brev er ikke sendt til dig med posten. Det ligger kun på Min Pension.
>
> Som du har ønsket, har vi den 19. april 2013 ophævet din tidligere pensionsordning i gennemsnitsrente og overført opsparingen til din nye PFA Plus ordning, ...480.'

Det skal samtidig bemærkes, at PFA Plus er et Markedsrente Produkt, hvilket man ikke beskrev nogetsteds. Dette betød altså, at PFA i al ubemærkethed havde ændret min forrentning fra Gennemsnitsrente til Markedsrente, og man havde tilmed reduceret udbetalingsperioden på ratepensionen således, at jeg ville miste mere end ½ million kr. Hvis jeg ikke havde opdaget dette, ville jeg eller mine arvinger (som slet ikke har indsigt heri), formentlig være blevet franarret dette beløb, hvis jeg faldt bort forinden.
...
Jeg har nu gennem ½ år prøvet at få PFA til at komme med en redegørelse. Kundetillidsfunktionen er blevet anmodet herom, men de tidsfrister for besvarelse kundetillidsfunktionen selv har lovet, er på intet tidspunkt blevet overholdt. Koncernchef ... har derefter fået sagen

tilsendt, men heller ikke herfra har jeg hørt andet, end at jeg vil få et svar snarest muligt. Herefter har juridisk direktør ... inviteret mig til møde med hende og ... Dette har jeg afvist, ...
...
Man bliver overdænget med policeændringer, som ikke er initieret af kunden. Ændringer som PFA ikke begrunder i den medfølgende skrivelse, ligesom policeopdateringer som man som kunde ønsker fremsendt, fordi man skriftligt har aftalt ændringer i f.eks. udbetalingsperioden, ikke fremsendes. Yderst betænkeligt!
Det bliver anført i policeudskrifterne, som er fortløbende nummererede, at de er en tilføjelse til den oprindelige aftale (udskrift 1). Det må konstateres, at der er huller i denne nummerrækkefølge (f.eks. mangler udskrift nr. 6, 7, 9 og 11 til police nr. ...952, hvor den sidst kendte udskrift er nr. 21). Det åbner for spørgsmålet, om der er forsvundet noget i posten, som kunne have betydning for aftalen, Ved forespørgsel herom, får man ingen forklaring, hvilket ikke er betryggende.
Man skal være opmærksom på, at PFA kan/vil ikke dokumentere, at man administrerer korrekt i henhold til indgåede aftaler. Når man gør PFA opmærksom på fejlene, beklager de og antyder, at fejlene ville være blevet opdaget af PFA's systemer. Dette er blot et postulat for, hvordan kan man opdage fejl, når basisoplysningerne ikke er korrekte i systemerne?
...
2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

- PFA skal svare skriftligt på mine spørgsmål og udfærdige den redegørelse jeg har anmodet PFA om.
- PFA skal tydeligt dokumentere, hvorvidt man har overholdt de aftaler, som der er indgået mellem mig og selskabet, herunder korrekt forrentning med den aftalte gennemsnitsrente og den aftalte løbetid for udbetaling af ratepensionerne.
- PFA skal dokumentere, hvilke policer og dokumenter der ligger til grund for forvaltningen af mine pensionsdepoter, og om alle betingelserne i policerne er overholdt, ligesom indholdet i de tilknyttede skriftlige aftaler er overholdt. I særdeleshed skal PFA anerkende, at man vil overholde policebestemmelsen: 'Du vil hvert år modtage et depotregnskab, der krone for krone viser, hvorledes dit depot forvaltes og forrentes'.
- PFA skal kompensere mig for de administrationsomkostninger, jeg så rigeligt har betalt, evt. ved at fritage mig for fremtidige administrationsomkostninger, idet jeg gennem årene har måttet bruge hundredvis af timer på at påvise, dokumentere og rykke for svar, på de problemområder jeg har påvist
- Samlet set skal der ryddes op, og det kan ikke ske hurtigt nok.

...
Ankenævnet bedes tage stilling til :

- Om PFA har fulgt 'God Brancheskik':
- Om PFA har handlet etisk korrekt.
- Om PFA har overholdt police/forsikringsbetingelserne til punkt og prikke.
- Om PFA har overtrådt straffeloven ved at begå mandatsvig, dokumentfalsk eller på anden måde har foretaget handlinger, som er strafbare, idet PFA har haft mandat til, at varetage forvaltningen af min opsparing, men har ikke haft mandat til at foretage ændringer UDEN mit vidende/accept. PFA har aktivt forhindret mig i at få et retvisende billede af min opsparing, ved at undlade at udlevere depotregnskaber, selv efter utallige henvendelser.
- Ligeledes bedes ankenævnet vurdere, om hændelserne er af en sådan karakter, omfang og systematik, at det ville være nærliggende at tro, at jeg ikke er den eneste PFA pensionsopsparer, som har været udsat for sådanne hændelser. I bekræftende fald bør en nærmere granskning/revisionsgennemgang gennemføres."

Klageren har i mail af 3/1 2014 fremsendt supplerende oplysninger i sagen. Herunder en mail, han sendte til selskabet den 1/1 2014. Af mailen fremgår bl.a.:

"Det er ... bemærkelsesværdigt, at årsopgørelsen for den falske police ...480 udviser et negativt afkast for perioden 1.04.2013 til 31.12.2013 på kr. 78.723,00, medens alle mine andre policer giver et positivt afkast, idet de forrentes efter gennemsnitsrentepuljen (dokumentation vedhæftet), som police ...952 også er aftalt til at blive forrentet efter. PFA's ulovlige flytning af min police ...952 til police ...480 har altså medført et betragteligt negativt afkast på kun 9 måneder og der forefindes intet årsregnskab for police ...952 i perioden 1.01.2013 til 31.03.2013, idet policen ikke eksisterer længere på Min Pension. PFA må straks foranledige, at policemanipulationerne bliver bragt til ophør og police ...952 genoprettet på Min Pension.

Når PFA fortsætter med at betræde uærlighedens dunkle sti, og hvis man nu antager, at PFA's falske brev vedrørende overførsel af min police ...952 til PFA Plus police ...480 ikke var et falsum, så har PFA ikke opfyldt sin oplysningspligt jf, forsikringsaftalelovens bestemmelser. PFA har ikke fremsendt PFA Plus police ...480 og tilhørende vilkår og fortrydelsesblanket - hverken med alm. post eller via eBoks. Da den pludselige synliggørelse af nævnte dokumenter på hjemmesiden Min Pension må være foranlediget af, at jeg i min klage til ledelsen har gjort opmærksom på manglen af disse dokumenter, må det være PFA's ledelse der har foranlediget disse oprettet uden at meddele mig det - PFA's ledelse har simpelthen ikke ønsket, at jeg skulle blive opmærksom på manipulationen, i tråd med tidligere manipulationer vedrørende denne police. "

Selskabet har i brev af 6/1 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**1. Det forhold, der klages over - og vores svar i kort form**
[Klageren] klager ikke over et bestemt forhold eller fremsætter et konkret krav. [Klageren] anfører i klageskemaet til ankenævnet, at han ønsker, at vi skal svare på spørgsmål og udfærdige en redegørelse, og at vi skal dokumentere, hvorvidt vi har overholdt aftaler, og at vi skal dokumentere, hvilke policer og dokumenter der ligger til grund for forvaltningen af pensionsdepoterne, og at vi skal dokumentere om alle betingelser i policerne og de tilknyttede skriftlige aftaler er overholdt. [Klageren] anmoder endvidere om, at han bliver kompenseret for de administrationsomkostninger, han hidtil har betalt, evt. ved at han bliver fritaget for fremtidige administrationsomkostninger. [Klageren] anmoder derudover om, at ankenævnet tager stilling til forskellige forhold.

Vores svar er i korthed, at der i mange år har været en omfattende korrespondance og nogle møder mellem [klageren] og os om bl.a. de forhold, som [klageren] omtaler i sin klage til ankenævnet. En del af korrespondancen er indeholdt i [klagerens] bilagsmateriale. Igennem årene har vi mange gange søgt at besvare spørgsmål og redegøre og dokumentere, men [klageren] har ikke været tilfreds med dette. Vi vil i denne besvarelse af klagen komme med en opsummering. Vi afviser [klagerens] anmodning om kompensation for administrationsomkostninger.

Det grundlæggende problem synes at være, at [klageren] gennem årene ikke har haft tillid til vores administration af hans pensionsordninger. Dette er hverken tilfredsstillende for [klageren] eller os. Vi har derfor tilbudt [klageren] at holde et møde og drøfte, hvordan vi kan hjælpe [klageren] med at flytte pensionsordningerne til en anden pensionsleverandør og eventuelt hjælpe med en kompensation for eventuelle forskelle mellem de nuværende og de nye pensionsordninger. [Klageren] har ikke ønsket at deltage i et sådant møde.

2. Faktiske forhold
[Klageren] anfører i klagen til jer, at den vedrører pensionsordningerne, policenr. ...952 og ...955.

2.1. Policenr. ...952
Policenr. ...952 blev oprettet med virkning fra den 1. november 1994. Dette fremgår af vores brev dateret marts 1995 med police nr. ...952-0, udskrift nr. 1 og med Forsikringsbetingelser pr. 1. juli 1994, og Betingelser for MIDI-puljevalgssystem, og dokumentet Pensionsinvestering i puljer PFA Pension Invest. Dette brev og denne policeudskrift og de øvrige nævnte dokumenter er bilag til [klagerens] klage til jer. Dette var en type pensionsordning, hvor [klageren] kunne vælge, at pensionsopsparingen blev investeret i puljer, og det fremgår af udskriften, at [klageren] valgte, at den skulle investeres i indeksobligationer og danske aktier.

Der skete forskellige ændringer af pensionsordningen igennem årene, hvilket er fremgået af policeudskrifter, og [klageren] har sendt nogle af disse med klagen til jer. [Klageren] ønskede bl.a. en ændring af investeringen af opsparingen, så den blev placeret i en investeringspulje med gennemsnitsrente.

Der bliver ikke længere indbetalt til denne pensionsordning. Det er en pensionsordning uden forsikringer, og hvorfra [klageren] får løbende udbetalinger som ratepension.

Pensionsordningen blev oprettet på vores daværende produktplatform PFA Invest, hvor [klageren] havde mulighed for at vælge, hvordan pensionsopsparingen skulle investeres. Pensionsordningen blev i 2013 ført over på vores nuværende produktplatform PFA Plus, hvor [klageren] også har mulighed for at vælge, hvordan pensionsopsparingen skal investeres.

Ved overførslen har pensionsordningen fået et nyt nummer, som er ...480. Pensionsopsparingen er fortsat investeret forsigtigt, som [klageren] har ønsket igennem de seneste år ved valget af gennemsnitsrentepuljen og minimumsudbetaling. I PFA Plus betegnes den mest forsigtige investering som investeringsprofil A med udbetalingssikring. Efter overførslen gælder der forsat det samme minimum for størrelsen af pensionsudbetalingerne, som var gældende, da overførslen skete.

Overførslen fra produktplatformen PFA Invest til den nye produktplatform PFA Plus betyder, at [klagerens] pensionsordning er kommet på den nye udgave af IT-portalen Min Pension. På denne kan [klageren] få ajourførte oplysninger om pensionsordningen. Den er udformet på en bedre måde end for PFA Invest og den giver flere muligheder. [Klageren] er ikke blevet stillet dårligere ved overførslen.

2.2. Policenr. ...955
Policenr. ...955 blev oprettet med virkning fra den 1. april 2010, hvor pensionsopsparingen blev overført fra et andet policenr. hos os. Det er en kapitalpension uden forsikringer og uden indbetalinger. Det er en traditionel pensionsordning med gennemsnitsrente og ydelsesgaranti. [Klageren] kan få udbetalt engangsbeløbet fra denne kapitalpension, når han ønsker det.

Dette fremgår af vores brev dateret marts 2010 til [klageren] med police nr. ...550, udskrift nr. 1, der er bilag til [klagerens] klage til ankenævnet.

3. Vores bemærkninger til det, som [klageren] anfører i klagen, at han ønsker

Vi anfører her bemærkninger til det, som [klageren] anmoder om i pkt. 2 på side 7 i sin klage til ankenævnet. Desværre gælder det for det meste af det, som [klageren] anmoder om, at det er formuleret på en sådan måde, at vi er i tvivl om, hvad han helt konkret anmoder om og ønsker, at vi skal gøre. Dette har også præget [klagerens] anmodninger i den omfattende korrespondance igennem årene.

3.1. [Klagerens] pkt. 2, 1. bullit - Svar på spørgsmål og anmodning om en redegørelse
Vi er desværre ikke klar over, hvilke præcise spørgsmål [klageren] ønsker at få besvaret. Vi er heller ikke klar over, hvad det præcist er, [klageren] ønsker en redegørelse om.

3.2. [Klagerens] pkt. 2, 2. bullit - Dokumentation for hvorvidt aftaler er overholdt
Vi er ikke klar over, hvad det er for en dokumentation, som [klageren] ønsker for, at vi har overholdt de indgåede aftaler. Vi er heller ikke klar over, hvordan vi skulle kunne dokumentere dette på en meningsfuld måde. Hvis [klageren] mener, at der er nogle aftaler, som vi ikke har overholdt, kan der skabes klarhed over dette, hvis han oplyser, hvilke aftaler dette er, og hvad han kræver i den anledning.

Vi mener, at vi har overholdt aftaler, og at vi har forrentet pensionsopsparingen, som vi skal. Vi har udbetalt og udbetaler fortsat de beløb, som vi skal.

[Klageren] har igennem årene fået årlige depotregnskaber, der svarer til de eksempler, som [klageren] har sendt som bilag med klagen til ankenævnet. Det er fire breve dateret 17. januar 2012 vedlagt depotregnskab for 2011 for hver af policenr. ...951, ...952, ...955 og ...956.

I bilag A til vores brev af 26. november 2013 har vi givet detaljerede oplysninger om rentesatser for årene 2008 - 2012, som [klageren] havde anmodet om. Brevet med det nævnte bilag A er bilag til [klagerens] klage til ankenævnet.

[Klageren] anmoder om dokumentation for den aftalte løbetid for udbetaling af ratepensionen. Den er nu under udbetaling, og udbetalingen er begyndt på det tidspunkt og har den varighed, som [klageren] har ønsket.

3.3. [Klagerens] pkt. 2, 3. bullit - Dokumentation for policer og dokumentation for at alle betingelser er overholdt
Policerne er nævnt ovenfor i pkt. 2 i dette brev, og der er henvist til kopier af disse, som [klageren] har sendt med klagen til ankenævnet.

Vi er ikke klar over, hvad det er for en dokumentation, som [klageren] ønsker for, at alle betingelser er overholdt. Vi er heller ikke klar over, hvordan vi skulle kunne dokumentere dette på en meningsfuld måde. Hvis [klageren] mener, at der er nogle af de aftalte betingelser, som vi ikke har overholdt, kan der skabes klarhed over dette, hvis han oplyser, hvilke betingelser det er, og hvad han kræver i den anledning.

3.4. [Klagerens] pkt. 2, 4. bullit - Anmodning om kompensation for administrationsomkostninger
Der er intet juridisk grundlag for, at vi skal kompensere [klageren] for de administrationsomkostninger, som han har betalt gennem årene. Tværtimod har [klagerens] mange henvendelser og den deraf følgende omfattende korrespondance gennem årene ført til meget stort ressourceforbrug hos os, som langt overstiger de administrationsomkostninger, som [klageren] har betalt.

3.5. [Klagerens] underpunkt med overskriften 'Ankenævnet' på side 7 i klagen

Vi kommenterer her de forhold, som [klageren] anmoder ankenævnet tage stilling til.

Vi mener, at vi har overholdt god brancheskik og handlet etisk korrekt.

Vi har fulgt vilkårene for pensionsordningerne, og [klageren] har fået de udbetalinger, som han skal og som han har anmodet om. [Klageren] har gennem årene fået årlige depotregnskaber.

Der er intet grundlag for, at vi skulle have overtrådt straffeloven.

4. Yderligere korrespondance om forhold, der vedrører [klagerens] klage til ankenævnet
Efter at [klageren] klagede til ankenævnet, har han sendt os yderligere mails om forhold, der vedrører de forhold, som han har klaget over til ankenævnet. Vi har svaret [klageren], at det ikke er hensigtsmæssigt, at korrespondancen om sådanne forhold fortsætter samtidigt med, at ankenævnet behandler [klagerens] klage. Vi har foreslået [klageren], at han kan supplere sin klage til ankenævnet, hvis han mener, der er behov for dette."

Efter at have modtaget kopi af klagerens supplerende oplysninger har selskabet i brev til nævnet af 17/1 2014 yderligere anført:

"**E-mails og breve, der er dækket af vores svar af 6. januar 2014 til ankenævnet**
Vores svar af 6. januar 2014 til ankenævnet dækker den del af de nævnte e-mails og tekster fra breve, som også fulgte med ankenævnets nævnte brev af 3. december 2013 os. Vores svar af 6. januar 2014 til ankenævnet dækker også [klagerens] indsatte kommentarer i det nævnte brev af 26. november 2013, som også fulgte med ankenævnets brev af 3. december 2013 til os.

Bemærkninger til [klagerens] e-mails af 18. december 2013 og 1. januar 2014
Vi har de følgende bemærkninger til [klagerens] nævnte e-mails af 18. december 2013 og 1. januar 2014 til ..., PFA Pension.

[Klagerens] klage vedrører fortsat grundlæggende, hvilke [klageren] har modtaget om pensionsordningerne. Klagen vedrører ikke størrelsen af de udbetalinger, som [klageren] har fået fra pensionsordningerne - hvilket skyldes, at [klageren] har fået og fortsat får de udbetalinger, som han skal have.

[Klagerens] e-mails af 18. december 2013 og 1. januar 2014 vedrører i vidt omfang forhold, som også var indeholdt i [klagerens] klage til ankenævnet, og som dermed er dækket af vores svar af 6. januar 2014 til ankenævnet.

Vi har således allerede redegjort for, at pensionsordningen, policenr. ...952 i 2013 blev ført over på vores nye og mere brugervenlige produktplatform PFA Plus, og at den fik et nyt nummer, som er ...480. Pensionsudbetalingerne til [klageren] er fortsat efter overførslen, og der gælder forsat det samme minimum for størrelsen af pensionsudbetalingerne, som var gældende, da overførslen skete. Opsparingen er fortsat investeret forsigtigt.

[Klageren] spørger om, hvorfor der har været et negativt afkast på pensionsordningen nr. ...480 (der tidligere havde nr. ...952), når dette ikke har været tilfældet med pensionsordningerne nr. ...955 og ...956.

Dette skyldes, at opsparingen er investeret forsigtigt og derfor baseret på obligationer, og kursudviklingen på obligationerne har ført til et negativt afkast.

I pensionsordningen nr. ...480 er der ikke kollektive reserver, som kan udligne størrelsen af afkastet mellem år med positivt og negativt afkast. Dette var der heller ikke før pensionsordningen ændrede nummer, fordi den blev ført over fra den hidtidige til den nye produktplatform. Der er ikke kollektive reserver i denne type pensionsordning, fordi [klageren] kan vælge, hvordan pensionsopsparingen skal investeres.

Derimod er der kollektive reserver for pensionsordningerne nr. ...955 og ...956, som kan bruges til at udligne afkast mellem forskellige år og som bevirker, at vi kan give en lille positiv depotrente uanset kursudviklingen på obligationerne. [Klageren] kan ikke bestemme, hvordan pensionsopsparingen skal investeres i denne type pensionsordning.

Minimumsudbetalingen på pensionsordningen nr. ...480 vil fortsat gælde, uanset at der har været negativt afkast."

Klageren har i brev af 19/1 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Jeg klager over **mange** forskellige forhold, hvor nogle har eksisteret i mange år og stadig eksisterer, og nogle er nye, men samlet set tegner de et billede af PFA's måde at administrere mine pensionsdepoter på.
...
... skriver ... til ankenævnet vedrørende police ...952, at jeg hen ad vejen har ønsket ændring af investeringen af min opsparing til investeringspulje med gennemsnitsrente.

Det er usandt, idet policen helt fra sin oprettelse, har indeholdt reglen om, at den 5 år forinden pensionering, **ville blive trinvist omlagt til gennemsnitsrentepuljen.**
Altså en omlægning jeg ikke har anmodet om hen ad vejen, men som var aftalt allerede ved policens oprettelse.

De ændringer til policen ... ellers har i tankerne, vil jeg gerne have defineret nærmere, idet jeg i årenes løb var forundret over, hvad årsagen var til nogle af de modtagne policeændringer, da det ikke var oplyst. Jeg skrev derfor til PFA herom og afviste også nogle af dem, ligesom jeg var utilfreds med, at der var 'huller i nummerrækkefølgen', hvilket kunne være tegn på, at der var foretaget opdateringer, jeg ikke kendte til og derfor ikke havde haft mulighed for at afvise.
...
Tilsvarende omtaler ... police ...955 uden at komme ind på, at det alene var et ønske fra PFA's side, at denne police og dens forgænger police ...954 blev oprettet. Årsagen til ændring af policen fra -54 til -55 policen, står mig stadig i dag uklart, men oprettelse af -54 policen skyldtes, at PFA ønskede at trække kapitalpensionsdelen i police ...952 ud i en selvstændig police for bedre at kunne administrere den. ... omtaler ej heller forglemmelsen vedrørende den fejlagtige afgiftsberegning til SKAT.
...
Det er korrekt, at jeg ikke har ønsket at deltage i et møde med PFA. Årsagen er, at jeg fandt det vigtigere, at PFA brugte tiden på at rette op på forholdene. Hertil kommer, at jeg ikke vil mødes med PFA's ledelse uden bisidder.
...
Jeg finder det i øvrigt væsentligt at gøre opmærksom på, at policerne ...952 og ...955 (som har sin oprindelse i police ...952), er policer, som er 100% private, hvilket vil sige, at firmaet

jeg var ansat i, ikke har betalt dertil. Jeg har selv betalt af egen lomme, men firmaet har administreret løntræk og overførsel af indbetalingerne til PFA.
...
Påklagede forhold:

1. PFA fremsender ikke årsopgørelser, som anført i policernes bestemmelser. Først efter gentagne rykkere foranlediger PFA årsopgørelserne fremsendt, hvilket fremgår af min korrespondance med PFA.
...
2. Fejlagtig opgørelse af kapitalpensionsdepot police ...955. Dette på trods af, at jeg ved flere lejligheder gennem årene har erindret PFA om, at en del af kapitalpensionen kun skulle beskattes med 25 %.
...
3. ...
Ydermere bedes opmærksomheden rettet mod, at PFA oplyser, at min police ...952 var en markedsrentepolice, og at PFA Plus policen, som den er overflyttet til, også er en **markedsrente** police. Det er **forkert,** at PFA oplyser, at police ...952 er en markedsrente police. Det fremgår af police ...952, at den i år 2008 blev omlagt til gennemsnitsrentepuljen, helt i henhold til policens bestemmelser. Policen er allerede indsendt som dokumentation, sammen med sagens øvrige policeudskrifter.

Police ...952 depotets midler investeres i henhold til bestemmelserne 'PFA-Valg'. Det vil sige, at PFA har fået bemyndigelse til - helt fra policens oprettelse - at investere iht. til disse 'PFA-Valg' retningslinjer, der er en del af policen. Heri er det også beskrevet, hvordan investeringerne 5 år før pensionsalderen trinvis omlægges til sikre investeringer, således at depotet ved pensionsalderen (år 2008) forrentes efter gennemsnitsrentepuljen. Altså ikke noget jeg specifikt har valgt i 2008, men noget der har været aftalt som en integreret del af policen. Pensionsalder 65 år blev aftalt den 20.08.1998.

Hvis ... læser klagen omhyggeligt, kan ... måske forstå årsagerne til min anmodning om revisionsmæssig gennemgang af mine policer og årsopgørelser, idet de folk, der i det daglige administrerer mine depoter, administrerer dem med et andet forrentningsprincip end aftalt. Mit krav om revisionsmæssig gennemgang bliver ikke mindre relevant, når juridisk direktør i sit brev af den 26.11.2013 bilag A anfører at policen er en gennemsnitsrentepolice. PFA har simpelthen rod i butikken, hvorfor alle mine revisions- og regnskabsmæssige krav er berettigede. Hvem kan jeg stole på - manden der i det daglige administrerer mine depoter efter markedsrente princippet, juridisk direktør der anfører gennemsnitsrente i bilag A første afsnit, eller juridisk chefkonsulent, der ikke har sat sig ind i sagerne? Så jeg må gentage mig selv. Hvilket rentesystem er benyttet i årene 2008 - 2012, og hvordan kan det ses af årsopgørelserne, hvilket renteprincip der er brugt?
...
4. PFA har den 1.04.2013 uden mit vidende lukket mit ratepensionsdepot police ...952 og overført det til en ny police i PFA Plus, som er et pensionsprodukt jeg ikke kender. Ved et tilfælde blev jeg i juni 2013 opmærksom derpå via PFA hjemmesiden Min Pension, idet jeg ikke længere kunne se min police ...952 på hjemmesiden. På hjemmesiden stod der et mig ubekendt policenummer, og der fandtes ingen police med tilhørende vilkår. Herudover var der anført en udbetalingsperiode, som var kortere end, hvad der var aftalt vedrørende min gamle police, hvilket betød at jeg eller mine arvinger ville miste mere end 1/2 million kroner.
Ved at spørge kundecenteret hos PFA erfarede jeg, at PFA Plus var et markedsrenteprodukt. Min gamle police var i 2008 omlagt til gennemsnitsrentepuljen jf. PFA's retningslinjer for policen, således at depotet var sikret på pensioneringstidspunktet.

Ved samme lejlighed erfarede jeg på hjemmesiden, at PFA gennem et falskt dokument, som foregav at jeg havde accepteret en overførsel af depotet, havde bemyndiget sig selv til at gennemføre dette ulovlige tiltag."

Klageren har i brev af 23/1 2014 til nævnet videre bl.a. anført:

"Min police ...952 har ligesom policerne ...954 og dens efterfølger ...955 depotsikring og indgår i gennemsnitsrentepuljen, som beskrevet i policens bilag: 'Betingelser for MIDI-puljevalgssystem'. PFA's bemyndigelse ligger indenfor rammerne heraf, hvor der bl.a. er anført:

> **10 Negativt afkast**
> Et eventuelt negativt afkast reducerer ikke depotet, men modregnes i fremtidigt positivt afkast frem til det i policen aftalte 'pensioneringstidspunkt.
>
> Modregning finder iht. den tilknyttede garanti ikke sted ved udbetaling ved død, invaliditet eller på det i policen aftalte pensioneringstidspunkt.

Hvis PFA - stik imod gældende aftaler - alligevel reducerer depotet grundet negative afkast (som PFA har gjort på PFA Plus police ...480), og jeg måtte falde bort, så vil depotets (reducerede) beløb blive udbetalt. Arvingerne vil ikke vide, at PFA uretmæssigt har reduceret depotet - tankevækkende!
...
Jeg forstår ikke, at PFA fortsat hverken kan eller vil forstå, at der **ikke** foreligger nogen aftale om at min pensionsaftale ...952 skal overføres til PFA Plus police ...480. At opsparingen er placeret forsigtigt er derfor irrelevant, når der ikke er en aftale. Tilsyneladende var opsparingen i øvrigt mere forsigtig, i depotet den kom fra.
...
Jeg afventer med interesse, at det dokumenteres, at der er indgået aftale om overførsel af police ...952 depotet til police ...480 i PFA Plus.

Jeg forstår heller ikke, at PFA kan postulere, at police ...952 ikke havde nogen kollektive reserver til udligning af negative/positive afkast. Jeg er rystet over den mangel på viden om mine policer, som PFA demonstrerer.
...
Police ...952 var oprindelig en police, der indeholdt en ratepensionsdel og en kapitalpensionsdel - begge under samme policenummer og pensionsvilkår. PFA ønskede, at trække kapitalpensionsdelen ud i en separat police ...954 (som PFA senere ønskede ændret til police ...956), for at kunne administrere en udsættelse af udbetalingen af kapitalpensionen. Dette fremgår af PFA's brev af den 29.10.2008, som ikke er fremlagt tidligere (er nu medsendt under dokumentnavnet: '... Fra PFA vedr udsættelse af kapitalpens udbetaling.pdf').

For nemheds skyld er et uddrag af teksten medtaget her:

> **Udsættelse af kapitaludbetaling**
> På foranledning af chefrådgiver ... skal jeg hermed bekræfte, at police ...954 er oprettet til brug ved udsættelse af udbetaling af kapitalpensionen fra police ...952.
>
> Ved overførsel af værdien fra police ...952 til ...954, var hele værdien overført til gennemsnitsrentepulje, hvor værdien bliver stående indtil den udbetales.

Til orientering vedlægger jeg en kopi fra 'Min Pension', hvor du kan se at værdien er fordelt med 100 % i gennemsnitsrentepuljen.

Du er velkommen til at ringe til os
Har du spørgsmål til dette brev, kan du ringe til kundecentret på ...

Det burde herefter være forståeligt, at både police ...952 og ...954 og -55 har samme udgangspunkt og vilkår. Dvs. at de også er underlagt samme renteprincip, nemlig gennemsnitsrentegruppen, hvilket fremgår af policerne. Ej heller skulle der være tvivl om, at der er kollektive reserver for disse policer. Police ...952 er jf. policens bestemmelser underlagt PFA-Valg, hvorfor jeg ikke kan ændre på, hvordan opsparingen skal investeres. Netop på samme vis, som PFA også helt korrekt skriver er gældende for de andre policer.
...
Afsluttende bemærkninger
Som det fremgår af de dokumenter, der henvises til nedenfor, og det nye dokument (vedlagt denne skrivelse og hvis tekst delvis er medtaget ovenfor), så burde der ikke herske tvivl om hvilken rentegruppe de omtalte policer hører under, nemlig gennemsnitsrentegruppen."

Selskabet har i brev af 25/2 2014 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"[Klageren] anfører i brevet af 23. januar 2014, side 2, næstsidste afsnit, at et negativt afkast for pensionsordningen nr. ...480 vil reducere udbetalingen til hans efterladte, hvis han måtte falde bort, inden de igangværende rateudbetalinger er ophørt.

Dette er ikke korrekt. I vores brev af 17. januar 2014, side 2, 3. afsnit og sidste afsnit oplyste vi, at minimumsudbetalingen på pensionsordningen nr. ...480 fortsat vil gælde, uanset at der har været negativt afkast. Dette vil gælde, uanset om rateudbetalingerne sker til [klageren] eller til hans efterladte.

Heller ikke i denne henseende har overførslen af pensionsordningen til den nye produktplatform PFA Plus betydet nogen ændring."

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

"Desværre må jeg konstatere, at PFA's jurist fortsat ikke forstår, at der ikke er nogen sammenhæng mellem, hvad juristen selv mener at forstå, og hvad PFA har anført i 'det ugyldige pensionsbevis' for PFA Plus police nr. ...480. Som det kan ses i udklippene fra pensionsbeviset nedenfor, så anfører pensionsbeviset følgende:

- Udbetalingsstart 1. januar 2011. Altså en udbetaling som starter mere end 2 år før policen var oprettet og PFA Plus eksisterede.
  Min udbetaling startede faktisk i år 2008 under den gældende police, som ikke er den anførte police nr. ...480 i PFA Plus.
- Udbetaling på Investeringsprofil A anfører, at udbetalingssikring etableres gradvis de sidste 10 år før den ønskede udbetalingsstart.
  På min gældende police startede udbetalingssikringen 5 år før udbetalingsstart i 2008.
- Afsnittet 'Udbetaling af din pensionsopsparing ved død' anfører, at PFA udbetaler værdien af den opsparede ratepension, og at den aktuelle værdi kan ses på hjemmesiden www.mitpfa.dk.

Hvis jeg var død den 31.12.2013, så var den aktuelle værdi af pensionen, som anført i udklippet fra hjemmesiden (vist nedenfor), altså blevet reduceret med et negativt afkast på kr. 78.723,46."

Selskabet har ikke fremsendt yderligere.

Af policeudskrift for ….952 af 6/7 2000 fremgår bl.a.:

"**ØVRIGE OPLYSNINGER**

Forsikringen er etableret i PFA Pension Invest

Police nr.: ...952 - udskrift nr. 10 er et tillæg til Deres police.
Ændring af forsikring
med virkning fra 1/1 2000

Forsikring i ansættelsesforhold - firmaforsikring via LEDERPENSION

Investeringsvalg: PFA-valg
Ved PFA-valg kan depotet ikke nedsættes på grund af eventuelt negativt afkast.

Indtil 1/8 2000 anvendes den valgte puljefordeling, derefter er der i prognoseberegningen anvendt:
- 60% indeksobligationer
- 40% danske aktier

Der er endvidere taget hensyn til omlægningsreglerne, som er beskrevet i investeringsbetingelserne.

...

Ved pensionering Depotet udbetales til Dem tidligst ved Deres fyldte 60. år og senest ved Deres fyldte 70. år. Ratedepotet kan dog udbetales 5 år efter raten er etableret.
Depotet udbetales således:

Kapitaldepotet udbetales som et engangsbeløb. Ratedepotet udbetales i rater månedsvis forud.

Udbetaling i kr. pr.1/10 2008 - 65 år:

...

Forsikringens nuværende skattekoder:

2 = Rateforsikring i pensionsøjemed.
3 = Kapitalforsikring i pensionsøjemed."

Af policeudskrift for ….952 af 11/9 2001 fremgår bl.a.:

"**ØVRIGE OPLYSNINGER**

Forsikringen er etableret i PFA Pension Invest

13. 85432

Police nr.: ...952-0 - udskrift nr. 12 er et tillæg til Deres police.
Ændring af forsikring
med virkning fra 1/1 2001

Forsikring i ansættelsesforhold - firmaforsikring via LEDERPENSION

Investeringsvalg: PFA-valg
Ved PFA-valg kan depotet ikke nedsættes på grund af eventuelt negativt afkast.
PFA Pension Invest er bemyndiget til at fastsatte puljefordelingen.

Puljefordeling pr. 1/1 2001:
- 30% PFA Danske obligationer med lang løbetid
- 10% PFA Danske indeksobligationer
- 15% PFA Danske aktier
- 25% PFA Globale aktier
- 10% PFA Udenlandske obligationer
- 10% PFA IT aktier

Prognoseberegningen er foretaget ud fra den nævnte puljefordeling.

Der er endvidere taget hensyn til omlægningsreglerne, som er beskrevet i investeringsbetingelserne.

...

Ved pensionering Depotet udbetales til Dem tidligst ved Deres fyldte 60. år og senest ved Deres fyldte 70. år. Ratedepotet kan dog tidligst udbetales 5 år efter raten er etableret. Depotet udbetales således:

Kapitaldepotet udbetales som et engangsbeløb. Ratedepotet udbetales i rater månedsvis forud."

Af investeringsbetingelser for PFA Invest, PFA Valg Og Selv-valg pr. 7/5 2002 fremgår bl.a.:

"**§ 2 Depotets puljeandel**
Der er til forsikringsaftalen knyttet et depot, jævnfør Bonusregulativet for PFA-valg og Selv-valg.
Depotets puljeandel er depotet efter fradrag af beløb, der forrentes efter § 1 og eventuelt negativt afkast.
Depotets puljeandel investeres løbende af PFA Pension i puljer efter nedenstående regler.

§ 3 Puljer
Selv-valg kunder kan til enhver tid investere indbetalingerne i de på det tidspunkt tilbudte interne PFA-puljer.

For PFA-valg kunder kan PFA Pension til enhver tid investere i de på det tidspunkt tilbudte interne PFA-puljer. Der kan investeres i op til 20 puljer med minimum 5% i hver pulje, hvor depotandelen skal være delelig med 5.

PFA Pension kan når som helst oprette nye puljer, og der kan investeres i disse, hvis der ikke gælder særlige begrænsninger for puljen.

Endvidere forbeholder PFA Pension sig ret til med 3 måneders varsel at fjerne en eller flere puljer. Forsikringstageren skal i en sådan situation vælge ny fordeling af sin opsparing i de tilbudte puljer inden udløbet af de 3 måneder. vælger forsikringstageren ikke en ny fordeling inden udløbet af de 3 måneder, overføres den samlede værdi af depotandele i nedlagte puljer til PFA Pension's Kontantpulje.

§ 4 Puljefordeling
Ved Selv-valg aftales den procentvise fordeling mellem puljerne mellem forsikringstageren og PFA Pension i den tilhørende Investeringsaftale.

Ved PFA-valg er PFA Pension bemyndiget til at fastsætte den procentvise fordeling af depotets puljeandel. PFA Pension kan når som helst ændre den procentvise fordeling.

Den procentvise fordeling af det enkelte depots puljeandel skal overholde placeringsreglerne i den til enhver tid gældende lovgivning.

Investeringerne finder sted efter PFA Pension's valg. Der kan ikke i anledning af PFA Pension's valg gøres ansvar gældende over for PFA Pension.
...
§ 11 Negativt afkast
Negativt afkast modregnes i fremtidigt positivt afkast frem til det i policen aftalte pensioneringstidspunkt.

Modregning finder i henhold til den til PFA-valg eller Selv-valg knyttede garanti ikke sted ved udbetaling ved død, invaliditet eller på det i policen aftalte pensioneringstidspunkt.

Fremskyndes pensioneringstidspunktet, således at omlægningen er eller burde være påbegyndt, jævnfør § 6, bortfalder garantien vedrørende det negative afkast på ændringstidspunktet. Garantien vil i så fald kun omfatte eventuelt fremtidigt negativt afkast.
...
§15 Ændring/opsigelse af aftale
PFA Pension kan med en måneds skriftlig varsel ændre nærværende Investeringsbetingelser.

PFA Pension forbeholder sig i øvrigt ret til at ændre aftalen med øjeblikkelig virkning, hvis PFA Pension skønner, at det er nødvendigt som følge af ny eller ændret lovgivning."

Af policeudskrift for ….952 af 3/3 2006 fremgår bl.a.:

"**Police nr.:** ...952-0 - udskrift nr. 21 er et tillæg til din police.
Præmiefri police - fripolice
med virkning fra 1/1 2006

Forsikring oprettet i ansættelsesforhold - firmaforsikring via LEDER-PENSION

Investeringsvalg under PFA-Invest: PFA-valg
PFA Pension er bemyndiget til at fastsætte puljefordelingen.

Puljefordeling pr. 1/1 2006:

- 13% PFA Danske obligationer med lang løbetid
- 7% PFA Danske aktier
- 13% PFA Globale aktier
- 7% PFA Udenlandske obligationer
- 60% Gennemsnitsrentepulje

Prognoseberegningen er foretaget ud fra den nævnte puljefordeling.

Der er endvidere taget hensyn til omlægningsreglerne, som er beskrevet i investeringsbetingelserne.

...
INDBETALINGER
...

Vi har registreret, at du har valgt 1/10 2008 - 65 år som tidspunkt for pensionering.

...
Ved pensionering
...

Kapitaldepotet udbetales som et engangsbeløb.
Ratedepotet udbetales i rater månedsvis forud."

Af policeudskrift for ….952 af 29/9 2008 fremgår bl.a.:

"**Police nr.:** ...952-0 - udskrift nr. 22 er et tillæg til din police.
Ændring af forsikring
med virkning fra 1/10 2008

Forsikring oprettet i ansættelsesforhold - firmaforsikring via LEDER-PENSION

Investeringsvalg under PFA-Invest: PFA-valg
PFA Pension er bemyndiget til at fastsatte puljefordelingen.

Puljefordeling pr. 1/10 2008:

- 0% PFA Danske obligationer med lang løbetid
- 0% PFA Danske aktier
- 0% PFA Globale aktier
- 0% PFA Udenlandske obligationer
- 100% Gennemsnitsrentepulje

...

		Grund-udbetaling i kr.
Ved pensionering pr. 1/10 2008		
Rate, der udbetales i en garantiperiode på 15 år	årligt	266.011

...
Udbetaling ved pensionering

RATE udbetales til dig, hvis du er i live på det anførte tidspunkt. Raterne vil blive udbetalt i den nævnte garantiperiode. Hvis du dør i udbetalingsperioden, vil de resterende rater blive udbetalt til dine 'nærmeste pårørende'."

Af policeudskrift for ….954 af 29/9 2008 fremgår bl.a.:

"**Police nr.:** ...954-0 - udskrift nr. 2 er et tillæg til din police.
Præmiefri police - fripolice
med virkning fra 31/12 2007

Forsikring oprettet i ansættelsesforhold - firmaforsikring via LEDER-PENSION

Investeringsvalg under PFA-Invest: PFA-valg
PFA Pension er bemyndiget til at fastsætte puljefordelingen.

Puljefordeling pr. 31/12 2007:

- 0% PFA Danske obligationer med lang løbetid
- 0% PFA Danske aktier
- 0% PFA Globale aktier
- 0% PFA Udenlandske obligationer
- 100% Gennemsnitsrentepulje

Prognoseberegningen er foretaget ud fra den nævnte puljefordeling.

Der er endvidere taget hensyn til omlægningsreglerne, som er beskrevet i investeringsbetingelserne.

...
Ændrede vilkår: Hvis din pensionsordning bliver ændret, vil der blive udstedt en ny police eller pensionsbevis med ændringen og eventuelt med de nye standardvilkår og forsikringsbetingelser, der vil gælde, når ændringen bliver foretaget."

I brev af 29/10 2008 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"På foranledning af chefrådgiver ... skal jeg hermed bekræfte, at police ...954 er oprettet til brug ved udsættelse af udbetaling af kapitalpensionen fra police ...952.

Ved overførsel af værdien fra police ...952 til ...954, var hele værdien overført til gennemsnitsrentepulje, hvor værdien bliver stående indtil den udbetales.

Til orientering vedlægger jeg en kopi fra 'Min Pension', hvor du kan se at værdien er fordelt med 100 % i gennemsnitsrentepuljen."

I udskrift fra kundeportalen fra 29/10 2008 fremgår bl.a.:

"Nedenfor er vist puljefordelingen pr. 1/11 2008 på din police.

17. 85432

Investeringsvalg under PFA-Invest: PFA-valg

Puljenavn	**Depotets fordeling i procent**
PFA Danske obligationer med lang løbetid	0
PFA Danske aktier	0
PFA Globale aktier	0
PFA Udenlandske obligationer	0
Gennemsnitsrentepulje	100
I alt	100"

Af policeudskrift for ….955 af 22/3 2010 fremgår bl.a.:

"**ØVRIGE OPLYSNINGER**

Forsikringen er etableret i PFA Pension

Police nr.: ...955-0 - udskrift nr.1 er din police
Oprettelse af forsikring
med virkning fra 1/4 2010

Vilkårene og forsikringsbetingelserne, der er nævnt i denne police, kan indebære ændringer i forhold til det, der har været gældende hidtil

Forsikring i ansættelsesforhold - firmaforsikring via FIRMA"

I mail fra selskabet til klageren af 18/3 2010 fremgår bl.a.:

"Tak for din mail omkring omkostningerne på Investpolicerne. Vi må erkende, at det er korrekt, at du siden 2008 har betalt 0,75 % i adm. omkostninger to gange på grund af vores opdeling i to policer.

Vi har desværre ikke været opmærksom på dette problem, da vi udskilte din kapital på en selvstændig police. Vi vil nu kompensere dig med 0,35% af de 340.000 kr. pr. år.

Altså skal du have en kompensation på 1.190 kr. om året for 2008; 2009 og 4/12 af 1.190 kr. for 2010, ialt 2.777 kr. Dette beløb sætter vi ind på din police pr. den 1. april 2010, i samme forbindelse flytter vi din kapitalpension fra Invest over i gennemsnitsrentepolice og fjerner alle fremadrettede depotomkostninger.

Det skulle ikke betyde noget for dit afkast, da din Invest police ligger i Gennemsnitsrentepuljen, og dette afkast er for nærværende identisk med vores almindelige depotrente.

Afkast:
- *gennemsnitsrentepulje pr. år. 2008: 5,3 %, 2009: 3,54 %, 2010: 3,5 %*
- *depotrente pr. år. 2008: 5,3 %, 2009: 3,50 %, 2010: 3,5 %*

Hvis du ikke accepterer vores tilbud, kan vi ikke forhindre de årlige omkostninger på Investpolicen - og så bliver det en løsning, hvor vi igen skal regne et kompensationsbeløb, lige inden du beslutter dig for, at få kapitalen udbetalt."

I brev fra selskabet til klageren af 6/4 2010 fremgår bl.a.:

> "Som tidligere aftalt hævede vi den 1. april 2010 din PFA Invest police ...954 og overførte værdien på 1.907.171 kr. til en police med gennemsnitsrente, police ...955. VI tilskrev samtidig policen et beløb på 2.777 kr., så du blev kompenseret for de tidligere utilsigtede forhøjede omkostninger på Invest-policen
>
> Police ...955 er oprettet uden omkostninger, og vi har endvidere fjernet alle de løbende gebyrer. Denne police er nu tilgængelig på vores portal.
>
> **Din PFA Invest, police ...952**
> Jeg kan godt forstå, at du gerne vil have mulighed for at se alle dine pensionsoplysninger på Min Pension. På nuværende tidspunkt er det ikke teknisk muligt for os at vise hverken din eller andre Invest-policer med lignende karakteristika. Derfor er løsningen, at vi hvert år i løbet af februar måned manuelt fremsender en opgørelse på police ...952.
>
> Jeg ved godt, at løsningen Ikke er ideel, men det er, som tidligere skrevet, den eneste vi kan tilbyde."

Af mailkorrespondance mellem klageren, selskabets seniorrådgiver og selskabets pensionsmedarbejder den 19/1 2011 fremgår bl.a.:

> "Hej ...
> ...
> Jeg accepterer hermed at police nr. ...952, ændres iht. nedenstående emails.
> ...
> Hej [klageren]
>
> Vi har nu beregnet forlængelsesperioden på Rateudbetalingen fra din police ...952, jfr. nedenstående.
>
> Den reducerede, men forlængede udbetaling, og ud fra dine tal i tilsendte forskudsopgørelse, gør, at du ikke bliver omfattet af Udligningsskatten.
>
> For god ordens skyld vil jeg bede dig returnere min mail med bekræftelse på, at vi skal omregne og omekspedere din police ...952, som anført.
> ...
> Hej ...
>
> Hvis Investpolicen ændres så den ophører 1/1-2027 (16 års udbetperiode fra 1/1-2011) vil den årlige pension på policen udgøre kr. 234.099 - månedlig 19.508,- kr.
>
> Den samlede pension bliver herefter kr. 311.043 hvilket er kr. 59.781 lavere ift. den nuværende udbet. på kr. 370.824.
>
> Den samlede månedlige pension vil herefter være 311.043,- : 12 = 25.920,-"

I brev fra selskabet til klageren af 11/3 2011 fremgår bl.a.:

> "Vi beklager ordlyden i brevet af 23. februar 2011 i forbindelse med forlængelse af police ...951. Der skulle have stået, at PFA ved en fejl har forlænget udbetalingen af police ...951.

Vi kan oplyse, at da vi forlængede police ...952, gjorde vi det gebyrfrit. Normalt er det en ændring som koster 1.400 kr., men pga. de fejl, der har været i forbindelse med forlængelsen, mener vi ikke, at du skal betale for dette.

I nedenstående opstilling kan du se, hvad du får udbetalt fra dine policer.

	Før ændring	Efter ændring
Police ...951	6.412,00 kr.	6.412,00 kr.
(Udbetalingsperiode fastholdt. Ophører 1/10 2023)		
Police ...952	24.490,00 kr.	19.508,00 kr.
(Udbetalingsperiode ændret til 16 år fra 1/1 2011		
I alt	30.902,00 kr.	25.920,00 kr.
A-skat		8.519,00 kr.
Udbetalt netto		17.401,00 kr.

Vi har den 20. januar 2011 modtaget dit nye hovedkort elektronisk med en trækprocent på 36, og et fradrag på 2.256,00 kr.

Vedrørende din kapitalpension fra police ...951
Vi har overført din kapitalpension til en ny police (police ...956). Dette er gjort for at du kan se policen som en selvstændig opsparing på Min Pension. Overførslen medfører ingen gebyrer eller omkostninger for dig, og beløbet forrentes med samme depotrente, som på den oprindelige police."

I brev af 18/1 2012 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Som aftalt sender vi dig en beregning på, hvad du kan får udbetalt i pension samt hvor længe du får udbetaling.

Vi gør opmærksom på

- at vores udregning er en prognose. Derfor er der ikke tale om et bindende løfte, men om vores forventninger til, hvad du kan få udbetalt i pension.

Dine beregninger

Beregning 1 viser udbetalingsforløbet for police ...951

Beregning 2 viser udbetalingsforløbet for police ...952

Regulering af din udbetaling fra police ...952
Regulering af din udbetaling er blandt andet baseret på afkastet i PFA Gennemsnitsrentepuljen i det foregående år, og derfor kan du ikke være sikker på at din udbetaling stiger. En eventuel regulering vil ske i starten af januar.

Summen af de årlige udbetalinger er mindre end depotet på starttidspunktet af udbetalingsperioden. Dette skyldes, at omkostningerne løbende vil blive betalt af depotet i udbetalingsperioden. Og da udbetalingen er garanteret tages der højde for det ved fastsættelse af den årlige udbetaling."

I brev af 19/4 2013 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"**Din pensionsopsparing er overført til PFA Plus**

Som du har ønsket, har vi den 19. april 2013 ophævet din tidligere pensionsordning i gennemsnitsrente og overført opsparingen til din nye PFA Plus ordning, ...480.

Du kan her se, hvor meget, der er blevet overført:

Overført opsparing fra ophævet ordning, ...952

Opsparing (samlet depotværdi) pr. 1. april 2013	3.355.648,00 kr.
Ikke afregnet PAL-skat* fra opsparing og KundeKapital	2.652,26 kr.
Samlet overførsel til PFA Plus	3.358.300,26 kr.

"

I brev af 12/7 2013 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Da vi udarbejdede udbetalingsoversigten for police ...955 fik vi desværre ikke taget højde for den del af din kapitalpension, der er indbetalt før 1980 og derfor kan udbetales til en lavere afgift. Dette skete ved en menneskelig fejl, som vi beklager.

Beløbet. der oprindeligt er indbetalt til Danske Bank, udgør 90.233 kr. og afgiften udgør 23,31 procent - denne er også sat ned i forbindelse med den seneste skattereform.

Jeg har vedlagt en ny udbetalingsoversigt, der tager højde for den lavere afgift.

Kapitalpensionen på police ...956 indeholder ikke indbetalinger foretaget før 1980, og den tidligere fremsendte udbetalingsoversigt fra juni 2013 er fortsat gældende.

Vi har flyttet din pensionsordning fra PFA Invest til PFA Plus
Vi flyttede din markedsrentepolice fra PFA Invest til PFA Plus den 1. april i år. PFA Plus er vores nye markedsrenteprodukt. Flytningen skete i forbindelse med, at vi lukkede PFA Invest.

Flytningen har medført nogle fordele for dig. Du kan blandt andet følge depotudviklingen og ændre investeringerne via Min Pension på vores hjemmeside.

Vi indrømmer, at kommunikationen i forbindelse med flytningen ikke har været optimal. Vi har for eksempel skrevet, at flytningen er sket efter dit ønske, men det er ikke korrekt. Flytningen er, som nævnt, sket da vi lukkede PFA Invest.

Oversigt over dine policer hos os
Du har følgende policer hos os:

...480 med markedsrente I PFA Plus. Flyttet fra PFA Invest, hvor den havde policenummer ...952. Vi udbetaler ratepension fra policen. Udbetalingen ophører 1. oktober 2024.

...951 med gennemsnitsrente. VI udbetaler ratepension og ophørende pension fra policen. Udbetalingen ophører 1. oktober 2023.

...955 med gennemsnitsrente. Policen indeholder kapitalpension.

...956 med gennemsnitsrente. Policen indeholder kapitalpension."

I brev af 26/11 2013 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Det er korrekt, at der har været fejl igennem årene, men fejlene har ikke medført, at du har betalt for høj afgift eller at din pensionsopsparing er blevet forringet som følge af fejlene.

Vi har senest erkendt, at vi har oplyst en forkert afgiftssats og oplyst et forkert tidspunkt for det kommende ophør af dine udbetalinger. Heldigvis ville vores systemer have sikret, at disse forkerte oplysninger ikke var blevet ført ud i livet, og din pensionsopsparing ville dermed ikke være blevet forringet.

Det er ligeledes korrekt, at vi ikke af egen drift løbende har sendt dig årsoversigter. Du har nu løbende adgang til dine oplysninger på vores hjemmeside, og det er vores indtryk, at kunderne er glade for at have adgang til disse oplysninger. På denne baggrund sender vi ikke fremover årsoversigterne i papirudgave.

Nedenfor svarer jeg på dine spørgsmål vedr. rentesatser og vores PFA Plus produkt.

Rentesatser
Helt konkret anmoder du i e-mail af 12. august 2013 om, at vi oplyser rentesatsen for henholdsvis markedsrenten og gennemsnitsrenten de sidste fem år.

Vi går ud fra, at du med markedsrenten mener den rentesats, der er tilskrevet dine PFA Invest policer ...952 og ...954. PFA Invest police ...954 blev afløst af gennemsnitsrente police ...955 fra 1. april 2010, Se bilag A vedr. rentesatser.

Forskelle på PFA Invest og PFA Plus
Jeg vedlægger et faktaark (bilag B) om de tekniske forskelle mellem PFA Invest og PFA Plus, som du anmoder om i e-mailen fra 12. august 2013.

Din markedsrente police ...952 i PFA Invest blev ændret pr. 1. april 2013 til din nye markedsrente police ...480 i PFA Plus. Det skyldes, at vores gamle markedsrente platform PFA Invest er blevet afløst af vores nye markedsrente platform PFA Plus.
...
Vi har vurderet dine muligheder for at flytte dine pensionsordninger til et andet pensionsselskab eller til en bank. Dette er muligt, og vi ønsker at kompensere dig for, at du ikke er en tilfreds kunde.

Jeg foreslår derfor, at du ringer til mig på ... og oplyser, hvilket pensionsselskab eller bank du ønsker at flytte dine pensionsordninger til, i telefonsamtalen kan vi drøfte en kompensation som led i en sådan løsning."

I bilag til brevet fremgår bl.a.:

"Dine PFA Invest policer ...952 og ...954 har været i gennemsnitsrentepulje inden for den del af fem-års perioden 2008 - 2012, hvor policerne eksisterede. Police ...952 har eksisteret i hele denne periode. Police ...954 ophørte som nævnt den 1. april 2010, De to policer har månedligt fået tilskrevet de følgende rentesatser i de følgende perioder:

- Januar 2008 - november 2008: 0,367481 % p.a. efter pensionsafkastskat
- December 2008 - februar 2009: 0,246627 % p.a. efter pensionsafkastskat
- Marts 2009 - april 2009: 0,250000 % p.a_ efter pensionsafkastskat
- Maj 2009 - december 2009: 0,246627 % p.a. efter pensionsafkastskat
- Januar 2010 - april 2011; 0,287090 % p.a. før pensionsafkastskat
- Maj 2011 - januar 2012: 0,290000 % p.a. før pensionsafkastskat
- Februar 2012 - juni 2012; 0,230000 % p.a. før pensionsafkastskat
- Juli 2012 - december 2012: 0,170000 % p.a_ før pensionsafkastskat

Depotrenten bliver tilskrevet gennemsnitsrente policer. Inden for fem-års perioden 2008 - 2012 har du haft gennemsnitsrente policerne ...951, ...955 og ...956 (nogle af disse har som bekendt kun eksisteret i en del af perioden).

Depotrenten har udgjort de følgende rentesatser i de følgende perioder:

- Januar 2008: 4,50 % p.a. efter pensionsafkastskat
- Februar 2008 - november 2008: 5,50 % p.a. efter pensionsafkastskat
- December 2008: 4,50 % p.a. efter pensionsafkastskat
- Hele 2009: 3,00 % p.a. efter pensionsafkastskat
- Hele 2010 og 2011: 3,50 % p.a. før pensionsafkastskat
- Januar 2012 - juni 2012: 2,75 % p.a. før pensionsafkastskat."

I et andet bilag til brevet fremgår bl.a.:

"**PFA Invest videreføres i PFA Plus**

Læs her om PFA Plus sammenholdt med PFA Invest. Oplysninger om din egen pensionsopsparing kan du se på vrerw.pfa.dk/minpension.

1. Investeringsmuligheder

Din tidligere ordning i PFA Invest har været investeret i gennemsnitsrentepuljen, Ved videreførelsen fra PFA Invest til PFA Plus bliver din opsparing lagt i profil A med udbetalingssikring. Udbetalingssikringen sikrer som udgangspunkt, at dine udbetalinger ikke falder under et vist niveau, uanset hvordan det går på de finansielle markeder. Du kan læse mere om udbetalingssikringen på www.pfa.dk. Profil A i PFA Plus er den investeringsprofil, som har det laveste niveau af risiko. Videreførelsen af din ordning er sket uden omkostninger for dig.

I PFA Plus kan du vælge mellem fire investeringsprofiler, A-B-C-D, hvor A har den laveste risiko, mens D har den højeste. Risikoen er skemaet nedenfor målt ved andelen af aktier og tilsvarende investeringer.

Investeringsmuligheder
PFA Plus Investering i fire profiler med forskellige risikoniveauer: A: Lav risiko, andel af aktier etc. 10%

B: Mellem risiko, andel af aktier etc. 20%
C: Mellem risiko, andel af aktier etc. 30%
D: Høj risiko, andel af aktier etc. 40%.

Du har mulighed for at vælge en af de andre profiler i PFA Plus via minpension.pfa.dk. Her har du også mulighed for at fravælge udbetalingssikringen.

Ved videreførelsen vil du som minimum modtage den samme ydelse, som du modtog i PFA Invest. Du skal være opmærksom på, at hvis du laver ændringer på din police, så kan din minimumsydelse godt ændre sig. Du har mulighed for at skifte fra Profil A til Profil B, C eller D. Bemærk her, at det ikke er muligt at tilknytte udbetalingssikring til Profil C eller Profil D og den allerede tilknyttede udbetalingssikring vil derfor helt bortfalder.

2. Vilkår og pensionsdækning

Din pensionsopsparing I PFA Invest bliver videreført i PFA Plus som en selvstændig ordning, Det er sket for at sikre, at de aftalte vilkår omkring indsatte begunstigelser eller investeringer bliver bevaret.

Omkostninger
Ved videreførelsen vil dit samlede bidrag til omkostninger være uændret eller falde.

Investeringsomkostninger: De årlige investeringsomkostninger målt i procent (Å0P) er de samme i Profil A i PFA Plus som for Gennemsnitsrentepuljen i PFA Invest,

Administrationsomkostninger: I PFA Invest har du hidtil betalt administrationsomkostninger som en procentdel af opsparingen, dog minimum et fast beløb. I PFA Plus tages administrationsomkostningerne også som en procentsats af opsparingen. Herudover betaler du en række gebyrer i henhold til den til enhver tid gældende prisliste. De gældende priser for forsikring, service m.v. kan findes i prislisten på minpension.pfa.dk."

I udskrift fra selvbetjeningsfunktionen på selskabets hjemmeside fremgår bl.a. (der er dog ikke anført policenummer):

"Her kan du se afkastet af investeringerne for din opsparing. Du kan også ændre datoerne og selv vælge den periode, du vil se afkastet for.



	Opsparing pr. 31.12.2013	Afkast i kr.
PFA Investerer	3.093.409 kr.	-78.723 kr.
I alt	3.093.409 kr.	-78.723 kr.

"

I generelle forsikringsbetingelser af 1/7 1994 fremgår bl.a.:

"**§ 2. Forsikringsaftalen**
Forsikringsaftalen indgås på grundlag af en skriftlig anmodning om forsikring samt attester og erklæringer, der efter PFA Pension's skøn er nødvendige. Dette gælder også ved genoptagelse af præmiebetalingen, forhøjelser og øvrige ændringer.

Stk. 2. Som dokumentation for aftalen udstedes en police, et pensionsbevis eller anden skriftlig bevislighed. Aftalens indhold fremgår heraf og af PFA Pension's trykte forsikringsbetingelser samt eventuelle underliggende regulativer og skriftlige aftaler, under et benævnt forsikringsaftalen."

I betingelser for MIDI-puljevalgssystem fremgår bl.a.:

"**4 Puljefordeling**
Forsikringstageren bemyndiger PFA til at fastsætte den procentvise fordeling af depotets puljeandel og PFA kan når som helst og uden varsel ændre den procentvise fordeling efter sit bedste skøn.

Der kan ikke i anledning af det af PFA udøvede skøn gøres ansvar gældende over for PFA.

Den procentvise fordeling af det enkelte depots puljeandel skal overholde placeringsreglerne i den til enhver tid gældende lovgivning.

PFA kan, når det skønnes hensigtsmæssigt, helt eller delvist placere en puljes midler i likvider. Beløb, der er placeret i likvider, forrentes med den rente, PFA kan opnå på markedet efter fradrag af realrenteafgift

Primo hvert år og ved ændringer i puljefordelingen i løbet af året fordeles depotets pudeandel mellem puljerne efter den senest fastsatte fordeling.

5 Omlægning
Fra og med 5 år og 4 mdr. før det i policen aftalte pensioneringstidspunkt omlægges depotets puljeandel Gennemsnitsrentepuljen hvert år den 1. januar med 20 procentpoint årligt.
...
15 Ændring/opsigelse af aftale
PFA kan med 3 måneders skriftlig varsel til en 31. december ændre eller opsige nærværende aftale.

PFA forbeholder sig dog ret til at ændre aftalen med øjeblikkelig virkning, såfremt lovgivningen gør det nødvendigt.

Såfremt PFA opsiger aftalen overføres depotets puljeandel den efterfølgende 1. januar til Gennemsnitsrentepuljen, der består af traditionelle obligationer (realrenteafgiftspligtig) og indeksobligationer (realrenteafgiftsfri).

Disse betingelser er gældende fra og med 1. november 1994."

Nævnet udtaler:

Baggrund

Det fremgår af sagen, at klageren i 1994 fik oprettet en firmapension med policenr. ….952 med både rate- og kapitalforsikring hos det indklagede selskab. Indtil den 1/8 2000 anvendtes den valgte puljefordeling, og derefter blev der i prognoseberegningen anvendt 60 % indeksobligationer og 40 % danske aktier.

Puljefordelingen blev ændret igen pr. 1/1 2001. I marts 2006 blev policen ændret til fripolice, og selskabet ændrede puljefordelingen pr. 1/1 2006, så den derefter bestod af 40 % danske og globale aktier og obligationer samt 60 % gennemsnitsrente.

Den 31/12 2007 blev kapitalforsikringsdepotet på ordningen flyttet over i den nye police ….954 med en puljefordeling med 100 % gennemsnitsrentepulje, mens rateforsikringsdepotet forblev på den oprindelige police ….952 med en puljefordeling på 100 % gennemsnitsrentepulje.

Den 1/4 2010 blev kapitalforsikringen på policen ….954 overflyttet til den nye police ….955 med gennemsnitsrente. Den 1/1 2011 begyndte selskabet at udbetale fra policen ….952. Den 11/3 2011 orienterede selskabet klageren om, at kapitalforsikringen på en af hans andre policer, ….951, blev overført til en nyoprettet police med nummeret ….956, mens ratepensionsdelen blev på policen ….951.

Klageren har i sagen som ubestridt oplyst, at policerne ….952 og ….955 er private, ved hvilket forstås, at klagerens tidligere arbejdsgiver ikke har indbetalt bidrag, men blot administreret løntræk og forestået overførsler af klagerens egne midler.

Informationen fra selskabet

Nævnet tager til efterretning, at selskabet bl.a. i brevet af 26/11 2013 har beklaget, at det flere gange har givet klageren mangelfuld og fejlagtig information i løbet af den tid, hvor selskabet har varetaget hans pensionsordninger.

Overflytning af en del af klagerens ordninger fra gennemsnitsrente til markedsrente

Den 19/4 2013 oplyste selskabet i brev til klageren, at hans tidligere ordning i gennemsnitsrente efter hans eget ønske var blevet overført til en ny ordning med policenr. ….7480. Klageren var uenig i, at han havde ønsket en sådan overførsel, og i brev af 12/7 2013 til klager meddelte selskabet, at de pr. 1/4 2013 havde flyttet klagerens markedsrentepolice fra PFA Invest til PFA Plus, og selskabet anførte samtidig, at kommunikationen i forbindelse med flytningen ikke havde været optimal, og at flytningen ikke var sket efter klagerens ønske, men fordi selskabet havde lukket PFA invest.

På baggrund af sagens oplysninger må nævnet lægge til grund, at selskabet i april 2013 flyttede kapitalforsikringsdepotet med gennemsnitsrente på policen ….952 over på en nyoprettet police med markedsrente uden først at underrette klageren eller anmode om hans accept.

Uanset om selskabet har haft en udtrykkelig hjemmel til at overføre pensionsordningen som sket, finder nævnet på det foreliggende grundlag i overensstemmelse med det af selskabet anførte imidlertid at måtte lægge til grund, at overflytningen er sket som en konsekvens af overflytningen af ordningen fra den tidligere produktplatform ”PFA Invest” til den nuværende produktplatform "PFA Plus", og at klageren økonomisk ikke er blevet dårlige stillet, end han var før overflytningen. Selskabet har herved blandt andet henvist til, at ordningen fortsat er forsigtigt investeret, at begge ordninger indeholder det samme minimum for størrelsen af pensionsudbetalingerne og samme eller mindre omkostninger.

Under disse omstændigheder finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at tilbageføre/tilbageregulere ordningen.

Administrationsomkostninger

Nævnet har ikke noget juridisk grundlag for at pålægge selskabet, at kompensere klageren for de administrationsomkostninger, som han har betalt, eller fritage ham for betaling af fremtidige administrationsomkostninger.

Opgørelse af kapitalpensionsdepotet på policen …955

Det falder uden for nævnets kompetence at afgøre, om selskabet i forbindelse med sin varetagelse af pensionsordningerne har foretaget en fejlagtig skattemæssig opgørelse af kapitalpensionsdepotet på policen ….955. Forholdet henhører under skattemyndighederne.

God brancheskik, revisionsgennemgang af klagerens policer og årsopgørelser etik og mandatsvig

Det falder uden for nævnets kompetence at afgøre, om selskabet har fulgt god brancheskik, har handlet etisk korrekt eller begået mandatsvig. For de første to punkters vedkommende må nævnet henvise til, at Finanstilsynet varetager det overordnede tilsyn med selskabet, og at nævnets opgave er at træffe juridiske afgørelser i konkrete aktuelle tvister. Hvad angår punktet vedrørende mandatsvig bemærker nævnet, at det ikke tager stilling til eventuelle strafbare forhold. Sådanne forhold kan anmeldes til politiet. Nævnet finder endvidere ikke anledning til at iværksætte en revisionsmæssig gennemgang af klagerens policer og årsopgørelser.

Selskabets overholdelse af forsikringspolicer og -betingelser

Nævnet bemærker afslutningsvist, at klagerens klagepunkt angående spørgsmålet, om selskabet har overholdt forsikringspolicer og -betingelser ikke er særligt konkret, og nævnet kan ikke på det foreliggende grundlag fastslå, at selskabet har handlet i strid med aftalegrundlaget ud over det, der allerede er anført ovenfor.

28. 85432

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels