Ankenævnet for Forsikring

Den 1. juli 2015 blev i sag nr. 86901:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har alderspension i Nordea Pension. Han klager over selskabets rådgivning i forbindelse med omvalg fra gennemsnitsrenteprodukt til markedsrenteprodukt.

Det fremgår af sagen, at klageren i august 2014 valgte at ændre en pensionsordning fra kapitalpension med gennemsnitsrente til alderspension med markedsrente.

Det er klagerens opfattelse, at selskabet ikke forud for omvalget oplyste om en negativ kontostyrkelse på 113.000 kr., og at han derfor er blevet vildledt forud for sin konvertering. Klageren kræver, at selskabet fører ordningen tilbage til kapitalpensionen, og at selskabet fremover ændrer sine procedurer i forbindelse med omvalg.

I pensionsoversigt pr. 1/11 2013 hedder det bl.a.:

> "**Kontostyrkelse**
> I en periode vil bonus på denne pensionsordning være 0. I stedet vil vi ud fra periodens resultat på pensionsordningen beregne og fordele et tilsvarende beløb til såkaldt kontostyrkelse.
>
> På samme måde som bonus vil beløbet til kontostyrkelse blive tilskrevet pensionsopsparingen, men beløbet vil ikke blive anvendt til en forhøjelse af de ydelser, der fremgår af pensionsoversigten.

Når pensionsordningen er under udbetaling som følge af alderspensionering eller dødsfald, gælder særlige regler for anvendelsen af beløbet til kontostyrkelse. I disse tilfælde vil et positivt beløb til kontostyrkelse blive anvendt til at forhøje udbetalingerne. Forhøjelsen vil i så tilfælde være ugaranteret, hvilket vil sige, at den efterfølgende kan nedsættes eller eventuelt helt bortfalde.
...
Standardprognose over udbetaling ved pensionering

Kapitaludbetaling	Engangsudbetaling den 1.12.2017 Omregnet til '2013 kr.' 2.146.760 kr.	2.327.560 kr. / "

Af omvalgsmaterialet fremgår bl.a.:

"**Det siger du farvel til**

I Pension med gennemsnitsrente er du sikker på, hvad du får udbetalt, når du går på pension. Det er den garanterede minimumsudbetaling, som du kan se i din pensionsoversigt eller på Netpension. Den garanti giver du afkald på, hvis du vælger at skifte til Vækstpension.

Ingen fortrydelsesret
Når du først har valgt at skifte til Vækstpension, kan du efterfølgende ikke få din gamle ordning tilbage. Du har på nuværende tidspunkt mulighed for at skifte tilbage til Pension med gennemsnitsrente, men på andre vilkår end du har i dag.
...
Godt at vide

Ingen garanteret minimumsudbetaling
Der er ikke nogen garanteret minimumsudbetaling i Vækstpension. Føler du dig mere tryg med en garanti, kan du få en investeringsgaranti, hvis du vælger Vækstpension Garanti.

Med Vækstpension Garanti er du sikker på, at størrelsen af din pension på det aftalte pensionstidspunkt som minimum baseres på:
• din opsparing på ændringstidspunktet
• værdien af dine indbetalinger efter ændringstidspunktet

Fratrukket:
• omkostninger af indbetalinger
• eventuelle betalinger til forsikring
• afgiften af din kapitalpension ved ændring til aldersopsparing
• gebyr for afregningen af afgiften"

Af kvittering for afgiftsberigtigelse af 1/8 2014 fremgår bl.a.:

"**Detaljer**
Modtaget: 01-08-2014
Emne: Afgift på kapitalpension
...
Kvittering for ændring af aftalenummer

3. 86901

Du har valgt at betale afgiften p� din kapitalpension. Din samlede s�rlige opg�relsesbonus er p� 311.906kr.

Opsparingen bliver investeret i V�kstpension med investeringsprofilen V�kstpension - Garanti, Aktiv forvaltning

Forel�big beregning af afgiften p� din kapitalpension pr. 01.08.2014

Kapitalpension:	2.118.484 kr.
Gebyr:	-750 kr.
Afgift:	-789.902 kr.

Bel�b efter afgift: 1.327.832 kr.

V�r opm�rksom p�, at bel�bene ovenfor kun er en forel�big beregning. Derfor kan opsparingen �ndre sig i b�de op- og nedadg�ende retning, inden afgiften bliver betalt. Det skyldes, at din opsparing f�rst flyttes til V�kstpension, hvor den bliver investeret. F�rst herefter bliver afgiften beregnet og betalt til SKAT. Evt. opsparing fra f�r 1980 kan have en lavere eller ingen afgift. Det er der taget h�jde for i beregningen

Jeg skriver under p�, at:

- Min kapitalpension �ndres til en aldersopsparing i forbindelse med, at afgiften p� min kapitalpension bliver betalt.
- Nordea Liv & Pension s�tter en s�rlig opg�relsesbonus p� ind p� min opsparing. Bel�bets st�rrelse afh�nger af de hens�ttelser, som Nordea Liv & Pension har sat til side ud over opsparingen for at sikre min nuv�rende minimumsudbetaling.
- St�rrelsen p� min pensionsudbetaling fremover afh�nger af, hvordan investeringsmarkederne udvikler sig.
- Jeg ikke l�ngere er garanteret en minimumsudbetaling, hvor opsparingen som udgangspunkt bliver forrentet med en stabil rente (kontorente).
- Jeg bevarer niveauet p� mine risikod�kninger. Hvis det ikke er muligt at bevare niveauet p� mine risikod�kninger, bliver jeg kontaktet af Nordea Liv & Pension.
- Der tr�kkes et gebyr p� 750 kr., inden jeg betaler afgiften p� min kapitalpension.
- Der er administrationsomkostninger p� b�de min nuv�rende og p� min nye aftale i V�kstpension.
- Den overflyttede opsparing bliver investeret, n�r det er muligt, dog senest inden 8 uger. Opsparing, der ikke er investeret efter den valgte investeringsprofil, forrentes med en af selskabet fastsat rente.
- Min garanti koster en l�bende �rlig omkostning p� pt. 0,2 % af min opsparing.

Jeg har l�st Fakta om at skifte til V�kstpension.

Du accepterer med din NemId og har ikke fortrydelsesret.

I mail af 6/8 2014 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

> "Til den ansvarlige liv og pensionsrådgiver. 5/8-20014 Jeg har fredag 1.august kontaktet Liv og pension og gennemført via netbank og pensions selvbetalingsløsning og ved telefonisk vejledning gennemført ændring af min kapitalpension således at den om 8 uger omskrives til en aldersopsparing. I dialogen på selvbetjeningsløsning blev jeg præsenteret for hvor stor bonustilskrivningen jeg ville få og jeg har valgt den mest forsigtige løsning lav

risiko med investeringsgaranti. Efter accept fås så en intern mail med oplysning af bonus, skat, omkostningstillæg og udregnet skattefri saldo på alderspension anslået da ordningen stadig er i kraft omkring 8 uger med eksisterende forrentning på 1,8 pct. som oplyst af telefonvejleder. Efterfølgende da jeg gennemgår mallen med oplysninger kan jeg se af resultat er væsentlig mindre end man får indtryk af og jeg konstatere også at jeg kunnet tegne en garanti via systemet og den er bekræftet men hvis jeg læser pdf.-dokumentet kan jeg tilsyneladende slet ikke tegne sådan en garanti for vedr. kapitalpension med mindre jeg har mere end 8 år til pension. Jeg kontakter derfor jer igen og taler med en ... og stiller spørgsmål til hvorfor resultatet ikke er større da det ser ud til at beløbet er beregnet forkert og hvordan det kan være jeg tegne en garanti når min alder er 61,5 år og min pensionsalder 65 år. ... synes også at det ser underligt ud med tallene og kan oplyse at den opsparede værdi pr. 1. august er 1 919 731 kr. og hvis lægger bonus til på 311 906 kr. skulle beløbet efter fradrag af omk. og skat være større. ... oplyser så at årsagen er en negativ kontostyrkelse på omkring 113 000 kr. og at spørgsmål vedr. dette og garanti vil besvares af selskabet ved en senere lejlighed formentlig d.d. Jeg har ikke modtaget nogen telefonisk henvendelse endnu og ønsker derfor en skriftlig redegørelse vedr. følgende punkter: 1. Hvorfor oplyses det ikke inden man godkender, at et beløb af en stor størrelse skal modregnes? Jeg anser det for særdeles tvivlsomt og vildledende at man ikke bliver guidet om det forhold inden man træffer beslutningen. Det er bestemt ikke rimeligt. 2. Jeg er nu i tvivl om jeg har tegnet med investeringsgaranti eller ej? (bevæggrundene for at skifte produkt var bonusopskrivning som tidligere oplyst omkring de 300 000 kr. samt at der kunne tegnes en garanti på indskudt beløb. 3. Hvad har jeg fået for de 113 000 kr. er de tabt eller har de aldrig været tilstede og hvordan er man som kunde blevet vejledt om forholdet? Ved at se på jeres definition af kontostyrkelse via hjemmesiden får man et noget unuanceret forhold: Kontostyrkelse Fra den 1. januar 2004 indførte vi kontostyrkelse på de pensionsordninger, der er oprettet inden den 1. juli 1999. I store træk betyder kontostyrkelsen, at eventuelle, fremtidige overskud på pensionsordningen fortsat vil øge opsparingen, men de danner ikke længere grundlag for en forhøjelse af de garanterede beløb. Det vil sige, at det du er garanteret i dag ikke berøres af ændringen. Jeg har kunnet google mig frem til at beløbet positivt som negativt indgår i beregningen men at man ikke gør kunden opmærksom på forholdet, det forstår jeg ikke og jeg synes det er helt urimeligt. Jeg har været 1,5 år om at træffe denne beslutning og føler mig godt klædt på men føler mig total svigtet i forhold til den for mig vigtige beslutning. Jeg ser derfor frem til hurtigt at få belyst forholdene omkring denne sag og gerne skriftlig."

I brev af 22/8 2014 fra selskabet til klageren fremgår heroverfor bl.a.:

"Spørgsmål 1:

...

Svar: Der er ikke modregnet noget på din kapitalpension. På din gamle ordning har du en garanteret mindste udbetaling af din kapitalpension, hvis du er i live 1. december 2017. Mindste udbetaligen udgør dd 2.327.559 kr. I tilfælde af død bortfalder dækningen og dens opsparing. Det skal her tilføjes, at du - som det fremgår af dine pensionsoversigter - har kontosikring således, at der kommer et tilsvarende beløb (opsparingen på kapitalpensionen) til udbetaling fra en dødsfaldsdækning på en rateforsikring. Udover ydelsesgarantien indeholder din ordning garantier for mindsteudbetalingen ved ophævelse.

Den faktiske opsparing på den kapitalpension udgør 1. august 2014 1.806.578 kr. For at være sikker på, at kunne leve op til din garanterede mindste udbetaling på 2.327.559 kr. den 1. december 2017 har selskabet hensat et beløb til det tab, som selskabet må forvente at få ved udbetalingen af den garanterede mindste udbetaling.

Og som du har fået oplyst af ... er den faktiske opsparing i dag sammensat af en værdi svarende til det beregningsgrundlag, som er anvendt ved fastsættelsen af den garanterede mindste udbetaling (1.919.731 kr.) og et underskud (113.153 kr.) i forhold til denne værdi.

Beløbet, som selskabet har fastsat for at være sikker på at kunne leve op til udbetalingen i 2017, er summen af underskuddet i dag samt det forventede fremtidige underskud som følge af det lave renteniveau. Opgørelsesbonussen, som du modtager ved ændringen til Vækstpension, indeholder således såvel værdien af det nuværende underskud i forhold til det tekniske beregningsgrundlag og de forventede fremtidige underskud.

Opdelingen i grundlaget tekniske reserve og det nuværende underskud i forhold til det tekniske grundlag har vi valgt ikke at kommunikere om, da det gør kommunikationen mere indviklet og ikke giver nogen værdi.

Spørgsmål 2:
...
Svar: Som det fremgår af din kvittering for dit valg, så har du valgt investeringsprofilen 'Vækstpension - Garanti, Aktiv forvaltet'. Så du har tilvalgt investeringsgaranti. Det er rigtigt, at man normalt ikke kan tilknytte investeringsgaranti på en kapitalpension, hvis løbetiden er under 8 år. Men i forbindelse med tilbuddet om afgiftberigtigelse og omlægning til aldersopsparing har vi valgt også at tilbyde investeringsgaranti ved kortere varigheder.

Så dit valg af investeringsprofilen 'Vækstpension - Garanti. Aktiv forvaltet' er selvfølgelig gældende. Men du skal være opmærksom på, at du kan ikke på et senere tidspunkt tilknytte investeringsgaranti, da der ved senere tilvalg gælder de almindelige regler for mindste varighed.

Spørgsmål 3:
...
Svar: Reelt er spørgsmålet besvaret under punkt 1. Du er informeret om kontostyrkelse i brev 6. december 2003 og om fremførsel af negativ bonus til modregning i eventuel fremtidig positiv bonus i brev af 18. februar 2003.

De 113.000 kr. påvirker ikke dine garantier (ydelsesgarantien ved udløb og garantien ved ophævelse). Men beløbet betyder selvfølgelig, at vi har sat et større beløb end ellers til side til det forventede tab på din ydelsesgarantier, og som en følge deraf er den opgørelsesbonus, som vi tilbyder dig tilsvarende større."

I mail af 2/9 2014 fra klageren til selskabet fremgår heroverfor bl.a.:

"Svar på dit brev modtaget 25/8-2014 med baggrund i min skriftlige forespørgsel den 6. august, min mundtlige forespørgsel den 4.august til ... efter gennemførsel af webgodkendelse samt 3 tidligere henvendelser før godkendelse b.la. med ... den 7. februar 2014 (forespørgsler på bonusstørrelser ved overgang til alderspension med vækstpension med garanti)

Jeg kan også kun beklage, at der skal gå så lang tid før jeg får et skriftlig svar fra Nordea.(jeg står nu foran ferie og kan ikke få afsluttet denne sag, men så er det jo godt, at den nu er besvaret skriftlig)

Med den rette kommunikation med relevante oplysninger fra selskabets side både gennem web-dialog samt kvitteringen med 'fakta-bladet' var jeg som kunde ikke havnet i denne situation, og i som selskab vel også været foruden denne kedelige sag.

1.
Jeg synes selv jeg ganske godt redegør for, hvorfor jeg føler mig svigtet og vildledt af Nordea Liv og pension, og dit brev er desværre ikke helt imødekommende og reelt i forhold til fakta - nemlig at der er brist på kommunikation, og at jeg som kunde blev forbigået relevante oplysninger i beslutningsprocessen.

Jeg har ikke anført, at der sket modregning i min kapitalpension, men kan oplyse at **jeg ikke på nogle af mine henvendelser til Nordea Liv og Pension før min godkendelse** er blevet gjort opmærksom på at min 'faktiske opsparing' er 113000 kr mindre grundet negativ kontostyrkelse - først nu forklaret med nuværende og fremtidige underskud, og at bonussen er opgjort 113000 større grundet dette forhold. Jeg konstaterede, at regnestykket så forkert ud og at beløbet til slut efter skat skulle være større. (selv jeres personale ... undrede sig i første omgang.

Der er altså ikke på noget tidspunkt tale om at jeg har kunnet reagere på faktiske afvigelser i forhold til forsikringsoversigter etc. Eller?

Så baseret på alle mine henvendelser/og ikke mindst web-dialogen/netbank/pensionsinfo etc. byggede min beslutning på, at tillægget at bonussen var en merværdi uden fratræk i det væsentligste, når jeg ophørte kapitalpensionen og overgik til alderspension (vækstpension med garanti).

Du skriver, at i har valgt ikke at kommunikere det nuværende og de fremtidige underskud ud, da det ikke giver nogen værdi.

Dette er jo beviseligt ikke korrekt, da jeg netop grundet mangel på disse oplysninger og at når Nordea undlader af at gøre opmærksom på disse forhold - tror jeg fejlagtigt - at beslutning om at droppe kapitalpensionen giver end større værdi og det virker jo attraktivt.

Det er helt skjult for mig som kunde inden kvitteringen, at bonussen på 311.906kr der stilles i udsigt ikke bare skal lægges til, men at der også skal fratrækkes 113000 kr i den opsparede kontoværdi grundet at den faktiske opsparing er et væsentlig andet beløb end jeg som kunde har mulighed for at vide.(og her tænker jeg ikke på det rent juridiske perspektiv , hvor der refereres til gamle skrivelser om kontostyrkelser).

Jeg kender jo ikke størrelsen på kontostyrkelsen, hverken ved beslutningstidspunktet eller i årene før.

Det fremgår heller ikke af kvitteringen, hvordan beregningen og slutresultatet hænger sammen.
Man tror der er tale om systemfejl og mister lidt tilliden når det ikke kan begrundes indenfor en rimelig tid og ikke er informeret forud for beslutningen og indgår i web-dialogen.

Min konklusion nu er at jeg bliver nødt til at rådføre mig med uafhængige ressourcer indenfor pension samt forbrugerrådgivning og vende tilbage, men det ville måske være gavnligt, hvis selve konverteringen kan trækkes længere ud ind de 8 uger.
(jeg er tilbage fra ferie den 20. sept.)

2.
Med spørgsmålet om garanti er det også interessant, at du vælger ikke at kommentere at jeres pdf-vejledning ikke er dækkende eller misvisende i forbindelse med netop denne situation (genbrug?).
Der er vel tale om at denne del af kommunikationen til kunden er forvirrende og **ikke giver den store værdi? Eller?**

Jeg er dog særdeles glad for, at du påpeger at garantien er gældende, og det er vel også 'selvfølgeligt', **at garantien fortsættes automatisk, hvis der fra kundens side ikke ændres på forholdet? "**

Af mail af 8/9 2014 fra selskabet til klageren fremgår heroverfor bl.a.:

"Jeg har ikke de store bemærkninger til din mail.

Som forklaret i vores brev af 22. august 2014, så har vores interne opdeling af din opsparing i en teknisk reserve og et underskud ingen indflydelse på de garantier, som din kapitalpension indeholdt, og det har ej heller indflydelse på størrelsen af den særlige opgørelsesbonus, som du har fået.

Og med hensyn til investeringsgarantien, så er det en mulighed, som du ved afgiftsberigtigelsen er tilbudt ud over vores normale regler. Derfor fremgik muligheden desværre kun ved den guidede vej gennem afgiftsberigtigelsen på Netpension, som du gik gennem - og ikke af vores brochure. Valget fremgik af omvalgskvitteringen, som du fik straks efter omvalget.

Og ja garantien gælder for den aftale, som du har indgået.

I øvrigt kan dig oplyse dig, at din kapitalpension i overensstemmelse med den aftale, som du har indgået, er overført til markedsrente og investeret i overensstemmelse med det aftalte. Ordningen afventer nu, at selve afgiftsberigtigelsen bliver gennemført. Du kan følge ordningen på Netpension."

Klageren indbragte efterfølgende sagen for nævnet. I klageskema dateret 31/10 2014 har han bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.

Vildledende beslutningsgrundlag i forbindelse med konvertering af kapitalpension til alderspenion/vækstpension. Bonustilskrivning oplyst uden angivelse af negativ kontostyrkelse således at -113000 kr skjules for kunden i beslutningsprocessen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Den ændrede pension tilbageføres som kapitalpension således at alle forhold er eksakt de samme og uden forringelser.
Sekundært bør Nordea ændre procedure således at kunder ikke vildledes i forbindelse med beslutningsprocessen. Konkret bør kontostyrkelsen størrelse medtages i præsentationen af beslutningsoplysningerne i web-dialogen og ved henvendelser til selskabet bør kunden også informeres herom."

Selskabet har i brev af 5/12 2014 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Redegørelse**
Det er værd et bemærke, at klager har foretaget en konvertering fra et gennemsnitsrenteprodukt til et markedsrenteprodukt.

På klagers gamle ordning havde klager en garanteret mindsteudbetaling på kapitalpensionen, hvis han var i live 1. december 2017. Mindsteudbetalingen ville den 1. august 2014 have været på 2.327.559 kr.

I tilfælde af død ville dækningen og dens opsparing bortfalde. Der var dog tilknyttet kontosikring på klagers ordning. Kontorsikringen sikrede, at der ville komme et tilsvarende beløb (opsparingen på kapitalpensionen) til udbetaling fra en dødsfaldsdækning på en rateforsikring. Udover ydelsesgarantien indeholdt klagers ordning garantier for mindsteudbetalingen ved ophævelse.

Den faktiske opsparing på kapitalpensionen udgjorde 1. august 2014 1.806.578 kr. For at være sikker på at vi kunne leve op til den garanterede mindsteudbetaling på 2.327.559 kr. den 1. december 2017, havde vi hensat et beløb til det tab, som vi forventede at få ved udbetalingen af den garanterede mindsteudbetaling.

Klager er af en medarbejder i Nordea Liv og Pension blevet oplyst om, at den faktiske opsparing var sammensat af en værdi svarende til det beregningsgrundlag, som var anvendt ved fastsættelsen af den garanterede mindste udbetaling (1.919.731 kr.) og et underskud (113.153 kr.) i forhold til denne værdi. Det vil sige, den faktiske opsparing var - som allerede nævnt ovenfor - på 1.806.578 kr.

Beløbet, som vi havde fastsat for at være sikker på at kunne leve op til udbetalingen i 2017, var summen af det registrerede underskud samt det forventede fremtidige underskud som følge af det lave renteniveau. Opgørelsesbonussen, som klager modtog ved ændringen til markedsrenteproduktet (alderspension), indeholdt således såvel værdien af det registrerede underskud i forhold til det tekniske beregningsgrundlag og det forventede fremtidige underskud.

Opdelingen i grundlagets tekniske reserve og underskuddet i forhold til det tekniske grundlag valgte vi ved konverteringen ikke at kommunikere om, da det ville gøre kommunikationen mere indviklet og ikke have givet nogen værdi, da det alene er en intern registrering/ hensættelse i forhold til det garanterede. Konverteringsbeløbet på 2.118.484 kr. er en tilbagediskontering af værdien fra 1. december 2017 til 1. august 2014.

Klager har den 1. august 2014 accepteret en opgørelsesbonus på 311.906 kr., da han konverterede sin ordning, se vedlagte kvittering til klager. Som det ses, var klagers ordning på konverteringstidspunktet 2.118.484 kr. værd. Heraf var 311.906 kr. opgørelsesbonus. Det vil sige, klagers ordning uden opgørelsesbonus havde en faktiske opsparing på 1.806.576 kr.

Vi har på intet tidspunkt i klagers pensionsoversigter eller i vores kommunikation med klager i øvrigt givet udtryk for, at den faktiske opsparing eller opgørelsesbonussen skulle være højere.

Klager har ved sin accept af konverteringen fra et gennemsnitsrenteprodukt til et markedsrenteprodukt accepteret, at han modtog 311.906 kr. til endelig afregning. Vi har på intet tidspunkt stillet klager i udsigt, at den faktiske opsparing pr. 1. august 2014 var større end 1.806.578 kr. Der er intet skjult for kunden. Pr. 1. august havde han 2.118.484 kr. (inkl. opgørelsesbonus). Pr. 1. december 2017 havde han haft garanteret 2.327.559 kr."

Klageren har i mail af 19/12 2014 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Nordea's redegørelse på side 1 afsnit nævnes 'Mindsteudbetalingen ville den 1. august 2014 have været på 2.327.559 kr '. Jeg går udfra der er tale om en fejl - der burde vel stå 1. december 2017?

Sidste afsnit på side 1 startende med 'Klager er af en medarbejder'

Det er vær at bemærke, at Nordea i sin fremlægning IKKE fortæller at medarbejderne først flere dage EFTER at konverteringen er foretaget nemlig 4. august 2014 oplyser ved min henvendelse (og efter indhentet hjælp hos kollega), at årsagen til det reducerede resultat skyldes negativ kontostyrkelse/underskud på 113.153 kr.

Som kunde er jeg ikke før konverteringstidspunktet 1.august 2014 eller i konverteringsdialogen den 1.august 2014 via Netbank gjort bekendt med, at den faktiske opsparing er mindre end hvad jeg kan se på kontooversigter i netbank.

Det vil klæde Nordea , at vedlægge skærmbillederne fra dialogen , således at det kan dokumenteres om jeg som kunde er vejledt eller vildledt.

Jeg er stadig af den opfattelse, at jeg er blevet vildledt, og håber derfor at min pensionsleverandør gør sig lidt større anstrengelser for at dokumentere at dette ikke er tilfældet og ikke bruger formuleringer, der kan sløre faktisk hændelsesforløb."

Selskabets sekretariat anmodede i brev af 24/3 2015 selskabet om at fremsende en række bilag. Selskabet har i brev af 14/4 2015 til nævnet herefter bl.a. anført:

"Vedlagt er:

- Pensionsoversigt pr. 11. november 2013, hvor kapitalpensionen står med en værdi pr. 1. december 2017 til 2.327.560 kroner, under forudsætning af præmieindbetaling til en samlet ordning.
- Information om muligheden for afgiftsberigtigelse af kapitalpension (givet forsikrede i Netpension). Vær opmærksom på, at forsikrede har betjent sig af muligheden for konvertering via Netpension. Forsikrede er via sin onlineadgang til Netpension blevet guidet, da han har truffet sine valg.
- Forsikredes kvittering af afgiftsberigtigelse af kapitalpension samt konvertering til markedsrentepension. Det fremgår, at der ingen fortrydelsesret er.
- Faktaarket om skifte til Vækstpension er vedlagt. Det fremgår af kvitteringsbilledet, at forsikrede har fået dette, og han bekræfter at have læst det.
- Forsikredes e-mail fra den 6. august 2014 til Nordea Liv og Pension. Herunder referencen til telefonsamtalen med Nordea Liv og Pension. Vær opmærksom på, at forsikrede først ved efterfølgende telefonsamtale gøres opmærksom på, hvad den negative kontostyrkelse er: beløbsmæssigt 113.153 kroner.

Det til forsikrede oplyste beløb har været retvisende: 1.919.731 kroner fratrukket 113.153 kroner = 1.806.578 kroner. Beløbet på 1.919.731 kroner er alene en intern postering.

Det var beløbet på 1.806.578 kroner, som forsikrede fik oplyst ved sit omvalg. Tillægges 1.806.578 kroner 311.906 kroner, som udgjorde opgørelsesbonussen, så havde forsikrede 2.118.484 kroner ved konverteringen. Beløbet fremgår netop af vedlagte kvittering.

- Skærmprint af negativ kontostyrkelse pr. 1. august 2014. (Summen af 17.342,36 kroner og 91.757,65 kroner og 4.053,52 kroner udgør den samlede negative kontostyrkelse)."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren ændrede sin pensionsordning fra en kapitalpension med gennemsnitsrente til en alderspension med markedsrente pr. 1/8 2014. I omvalgsmaterialet er det anført, at der ved omvalg fra kapitalpension til alderspension ikke er nogen fortrydelsesret.

I klagerens pensionsoversigt pr. 1/11 2013 er det anført, at den garanterede engangsudbetaling fra kapitalpensionen den 1/12 2017 ville udgøre 2.327.560 kr. Af kvitteringen for afgiftsberigtigelse af 1/8 2014fremgår blandt andet, at den samlede omvalgsbonus udgør 311.906 kr., og under "foreløbig beregning af afgiften på din kapitalpension pr. 1/8 2014" fremgår, at kapitalpensionen andrager 2.118.484 kr.

Klageren har anført, at selskabet ikke har oplyst om en post på 113.000 kr., som selskabet har fratrukket i det udbetalte beløb. Posten er benævnt "negativ kontostyrkelse". Klageren kræver på denne baggrund, at han får mulighed for at fortryde sit omvalg.

Selskabet har over for nævnet anført, at selskabet på intet tidspunkt har givet udtryk for, at den faktiske opsparing eller opgørelsesbonussen skulle være højere end angivet i pensionsoversigten mv., og at opsparingen og opgørelsesbonussen i kommunikationen med klageren er opgjort efter fradrag af den negative kontostyrkelse. Den negative kontostyrkelse er ifølge selskabet en hensættelse i forhold til det garanterede beløb og har karakter af en intern registrering.

11. 86901

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet ham en berettiget forventning om, at værdien af hans garanterede kapitalpensionsordning inklusive opgørelsesbonussen havde en større værdi end den af selskabet opgjorte.

Nævnet bemærker herved, at nævnet må lægge til grund, at selskabet har opgjort værdien i overensstemmelse med selskabets beregningsgrundlag og, at der i de forelagte bilag ikke er forhold, der giver nævnet grundlag for at betvivle dette. Klageren er allerede derfor ikke berettiget til at fortryde ændringen af pensionsionsordningen.

Herefter, og idet nævnet ikke har kompetence til at pålægge selskabet at ændre dets omvalgsprocedurer,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels