Ankenævnet for Forsikring

Den 17. juni 2015 blev i sag nr. 86912:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Juristernes og Økonomernes Pensionskasse
Dirch Passers Allé 76
2000 Frederiksberg

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren er omfattet af en pensionsordning i Juristernes og Økonomernes Pensionskasse. Han klager over selskabets afslag på at fremsætte et nyt omtegningstilbud svarende til det, som blev fremsat til medlemmerne i 2012.

Selskabet har henvist til, at klageren var tilstrækkeligt informeret om omtegningstilbuddet, og at det ikke bærer risikoen for tilbuddets eventuelle bortkomst i posten.

I klageskema af 3/11 2014 til nævnet, har klageren bl.a. anført:

> "Til trods for et skriftligt tilsagn om at måtte modtage et tilbud om omtegning af pension er et sådant tilbud aldrig modtaget end ikke i kopi selv efter klagens opstart.
> JØP har endnu ikke sandsynliggjort at have fremsendt et tilbud som lovet eller skabt en formodning om at brevet til mig er håndteret korrekt af jøp og postvæsen
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
> Jeg ønsker i lighed med øvrige medlemmer i JØP at modtage et omtegningstilbud som jeg efter vurdering kan forkaste eller godtage."

I selskabets brev af 24/11 2014 til nævnet fremgår det bl.a.:

> "**Tvisten**
> [Klageren] klager over, at han ikke har modtaget vores brev af 7. november 2012 om omtegning og derfor ikke har kunnet vurdere, om han ønskede at omtegne sin pensionsordning inden for fristen den 30. november 2012. [Klageren] ønsker derfor mulighed for at omtegne nu, hvilket JØP har afvist.

Medlemsoplysninger
…
Pensionsordningen er en del af en kollektiv ordning hos JØP. Forsikringsbetingelserne vedlægges som bilag 1.

Sagsfremstilling
[Klageren] har været medlem af JØP, afdeling 1, siden 2001.

I efteråret 2011 tilbød JØP alle medlemmerne af afdeling 1, at de kunne omtegne deres pensionsordning. Omtegningen medførte bl.a., at et medlem gik fra et gennemsnitsrenteprodukt med en garanteret ydelse på et højere rentegrundlag til et gennemsnitsrenteprodukt med en garanteret ydelse på 0 pct.

I forbindelse med omtegningen blev der tilført omvalgsbonus i form af bonus til depotet og individuelle særlige bonushensættelser.

Jo større medlemmets depot var, jo mere ville medlemmet få i omvalgsbonus.

I forbindelse med omtegningen i efteråret 2011 var der imidlertid 179 medlemmer, der i modsætning til alle vores øvrige medlemmer af afdeling 1, ikke havde mulighed for at omtegne deres pensionsordning, fordi vi på grund af nyt IT-system havde problemer med at beregne omvalgsbonus og pensionen efter omtegningen på netop deres pensionsordninger.

[Klageren] var desværre et af de 179 medlemmer, som JØP ikke kunne give tilbud om at omtegne i 2011. Vi skrev derfor til … [klageren] og de øvrige 178 medlemmer i november 2011, at de ville modtage oplysninger til brug for omtegningen i begyndelsen af 2012. Brevet fremlægges som bilag 2.
Den 9. marts 2012 skrev vi igen til … [klageren], idet vi fortsat ikke kunne beregne hans og de øvrige 178 medlemmers tal, men oplyste samtidig, at de ville få muligheden for at omtegne i efteråret 2012 sammen med de resterende medlemmer i afdeling 1, der ikke allerede havde taget imod vores omtegningstilbud i efteråret 2011.

…

I perioden fra marts 2012 til november 2012 sendte JØP fire nyhedsbreve til alle vores medlemmer, hvor den kommende omtegning var beskrevet i dem alle. Nyhedsbrevene blev sendt med Post Danmark som almindelig post og er ikke en reklame, der kan fravælges at modtage.

…

Nyhedsbrevene fremsendes som en to-sidet folder med tryk på begge sider. Vores medlemmer kan endvidere finde nyhedsbrevene på vores hjemmeside.

Modtagelse af tilbud om omtegning
Den 6. november 2012 (dateret den 7. november 2012) sendte vi et omtegningstilbud til de af vores medlemmer i afdeling 1, som ikke allerede havde taget imod tilbuddet om omtegning i efteråret 2011.

Denne gang kunne de 179 medlemmer også omtegne, og de fik ligesom vores øvrige medlemmer et omtegningstilbud. Brevet om omtegningstilbud fremlægges som bilag 8.

Vi sendte breve ud til ca. 8.000 medlemmer, der havde mulighed for at omtegne igen.

For at sikre, at alle brevene blev pakket og afsendt korrekt, havde JØP engageret et eksternt firma til at pakke brevene. Arbejdet blev kontrolleret af vores eksterne kommunikationsfirma. Alle medlemmernes relevante oplysninger og breve blev indleveret på store datafiler til … [firma], og efterfølgende blev lige så mange breve samt breve til vores udenlandske medlemmer afleveret til Post Danmark. Alle brevene blev sendt samlet

Erklæring fra vores kommunikationsfirma, …, fremlægges som bilag 9 og fakturaen fra Post Danmark fremlægges som bilag 10.

Brevet til … [klageren] er ikke kommet retur til JØP.

Vi var meget opmærksomme på at håndtere returpost korrekt, så vi på anden måde kunne kontakte de medlemmer, hvor vi modtog returpost, så de på anden måde fik deres omtegningstilbud. Vi har derfor gemt vores returpost og anden korrespondance i forbindelse med omtegningen.

Vi har ved telefonisk henvendelse til Post Danmark ikke kunnet få oplyst, om der i perioden omkring den 7. november 2012 har været uregelmæssigheder i uddeling af post i området, hvor … [klageren] har adresse, men vi har ikke hørt fra andre medlemmer i samme område, at de ikke har fået deres breve.

Selve omtegningen fandt sted elektronisk, hvor medlemmerne via JØPs hjemmeside skulle logge sig ind i "Din Pension" med NemID. Startsiden inde i deres pensionsmappe var oplysninger om, hvordan deres pensionsordning ville være fremadrettet med og uden omtegning og accept af omtegning.

Vi kan se, at … [klageren] den 2. november 2012, dvs. 5 dage før han skulle have modtaget tilbuddet om omtegning for første gang via vores hjemmeside loggede sig ind på 'Din pension'. Skærmdump fra den 2. november 2012 af forsiden på hjemmesiden, der har link direkte til oplysninger om omtegningen, fremlægges som bilag 11.

Vi har desværre ikke kunnet indhente oplysninger om, hvorvidt … [klageren] i omtegningsperioden den 7.-30. november 2012 har været inden på 'Din pension', da disse oplysninger ikke er blevet logget korrekt. Vi fremlægger dog skærmdump fra forsiden af vores hjemmeside den 7. november 2012 som bilag 12.

Vi hører ikke noget fra … [klageren], før han kontakte JØP telefonisk i marts 2014 og skriver til direktionen den 16. april 2014. Hele korrespondancen fremlægges som bilag 13.

Nævnet har fået forelagt sagens bilag, herunder parternes korrespondance forud for sagen ved nævnet, samt selskabets nyhedsbreve.

I selskabets brev fra november 2011 til klageren fremgår det bl.a.:

"Vi skriver til dig med et tilbud om omtegning af din pensionsordning i afdeling 1, der kan få stor betydning for din pension.

…

> Når vi kan opgøre dine tal, vil vi sende dig brev med disse oplysninger med en frist til at træffe beslutning om, hvorvidt du ønsker at omtegne. Det skal understreges, at dit tilbud om omtegning ikke bliver forringet, som følge af, at du ikke pt. får tilbuddet om omtegning. Du kan forvente at modtage brev med dine konkrete tal i begyndelsen af 2012."

I selskabets brev af 9/3 2012 til klageren er det bl.a. anført:

> I november 2011 modtog du brev med tilbud om omtegning af din pensionsordning i afdeling 1. I brevet skrev vi, at det på grund af overgangen til nyt it-system desværre ikke var muligt at beregne omtegningsbonus og pension for 170 af de 25.000 medlemmer, som fik tilbuddet. Den gruppe tilhører du. Vi skrev også, at vi i begyndelsen af 2012 forventede at kunne sende dig et brev med dine pensionstal og tilbud om omtegning.
>
> **Status**
> Vi kan fortsat ikke beregne dine tal. Det skyldes, at de IT-problemer, som er en forudsætning for at kunne lave din beregning, tager længere tid at få løst end forventet.
>
> Alle medlemmer i afdeling 1, som ikke har omtegnet, vil få et nyt tilbud om omtegning. Vi forventer at give tilbuddet sidst på året. Du får også tilbud om omtegning på dette tidspunkt.
> …
> Tilbuddet for din omtegning vil få virkning fra 1. januar 2013 (og ikke 1. januar 2012, som tidligere oplyst). Ændringen i skæringsdatoen må ikke gennemføres med tilbagevirkende kraft.
> …
> Vi vil løbende informere i nyhedsbrevet om tilbuddet om omtegning."

I selskabets brev af 8/11 2012 til klageren, som bestrides at være modtaget, hedder det bl.a.:

> "I november 2011 fik du tilbud om omtegning af din pension. På grund af overgang til nyt it-system kunne vi imidlertid ikke give dig - og 170 andre medlemmer - en beregning af dine pensionstal før og efter omtegning. Du valgte ikke at omtegne din pension.
>
> Som lovet får du nu et nyt tilbud om omtegning af din pension på vilkår, der vil sikre dig mindst samme omtegningsbonus, som blev fastsat sidste år. Hvis du omtegner, vil du således få en omtegningsbonus svarende til mindst 47,2 pct. af depotværdien.
>
> Du kan se størrelsen af din pension før og efter omtegning på www.joep.dk - klik på Omtegning 2012 og log ind med NemID.
>
> De viste beløb for pension og omtegningsbonus er beregnet pr. 30. september 2012. De endelige beløb beregnes på grundlag af årsregnskabet pr. 31. december 2012.
>
> **Hvis du omtegner din ordning**
> Hvis du vælger at omtegne din nuværende pensionsordning, vil din alderspension blive sammensat af en livsvarig alderspension og en 15-årig ydelse. Der udbetales ikke pensionisttillæg, hvis du omtegner.

Ved omtegning bortfalder din nuværende ydelsesgaranti. Din fremtidige ydelsesgaranti bliver beregnet med en rente på 0 pct. I vedlagte folder forklarer vi nærmere om sikkerheden i din ordning, hvis du vælger at omtegne.

Du er garanteret mindst 47,2 pct. i omtegningsbonus. Bonussen fordeles på dit depot og dine Individuelle særlige bonushensættelser (15-års ydelsen), når årets resultat foreligger.
Hvad skal du gøre?

Du skal omtegne senest den 30. november 2012. Gå ind på www.joep.dk, klik på Omtegning 2012, log ind med NemID og følg anvisningerne. Kontakt os, hvis du ikke har adgang til internettet. Hvis du ikke ønsker at omtegne, skal du ikke foretage dig noget. Omtegningen vil få virkning fra 1. januar 2013. Der forventes ikke fremsat yderligere tilbud.

Brevet her bør ikke alene danne grundlag for din beslutning. Læs derfor vedlagte folder og besøg hjemmesiden, der har uddybende forklaringer og baggrund.

I selskabets nyhedsbrev fra marts 2012 er det bl.a. anført:

Ny omtegning sidst på året

Medlemmer, der ikke fik omtegnet i november, får ny mulighed sidst på året.

Nogle medlemmer fortrød, at de ikke fik omtegnet pensionen, da muligheden bød sig i november sidste år. Som annonceret på sidste års generalforsamling og gentaget på orienteringsmøderne i forbindelse med omtegningen, er det bestyrelsens hensigt at give et nyt tilbud om omtegning til dem, der ikke udnyttede muligheden i første omgang.

Tilbuddet forventes fremsat sidst på året, og bonus bliver beregnet på grundlag af størrelsen af de ufordelte reserver pr. 31. december 2012.

6. 86912

I selskabets nyhedsbrev fra juni 2012 fremgår det bl.a.:

Afdeling 1:

Ny omtegning til november

Bestyrelsen har besluttet, at der i 2012 skal gives et tilbud om omtegning til de medlemmer af afdeling 1, der ikke omtegnede sidste år.

Tilbuddet forventes fremsat til november og vil i store træk ligne sidste års tilbud.

Omtegningsbonus vil blive beregnet på grundlag af størrelsen af de ufordelte reserver pr. 31. december 2012. Bonusprocenterne vil dog ikke nødvendigvis være ens for alle, men afhænge af den kontributionsgruppe, man tilhører.

Formuefordeling og afkast før skat pr. 8. juni 2012

	Fordeling af aktiver			
Aktiv	Investeringsprofil 1*	Investeringsprofil 2**	Investeringsprofil 3***	Afkast
Lange obligationer	53,7 %	48,7 %	73,1 %	2,3 %
Højrenteobligationer	0,0 %	4,3 %	0,0 %	4,9 %
Børsnoterede aktier	0,0 %	28,8 %	16,4 %	5,0 %
Unoterede aktier	0,0 %	5,2 %	3,1 %	2,0 %
Ejendomme	7,6 %	6,6 %	6,8 %	1,2 %
Alternative investeringer	0,0 %	6,4 %	0,7 %	-1,5 %
Renteafdækning	38,7 %	0,0 %	0,0 %	23,8 %

	Formue (mio. kr.)	Afkast
Investeringsprofil 1*	8.922	9,3 %
Investeringsprofil 2**	7.842	3,1 %
Investeringsprofil 3***	33.487	1,7 %
Egenkapital	1.663	0,3 %
I alt	51.914	-

* Afdeling 1 med grundlagsrente på mindst 1,25 pct. ** Afdeling 2 med grundlagsrente på 0 pct. *** Afdeling 1 med grundlagsrente på 0-1,25 pct.

I selskabets nyhedsbrev fra september 2012 er det bl.a. anført:

Nyt tilbud til november:

Sidste udkald for omtegning

Medlemmer af afdeling 1, der ikke omtegnede pensionen sidste år, får til november en ny chance. Der ventes ikke yderligere tilbud.

Den 7.-9. november 2012 modtager ca. 8.000 medlemmer af afdeling 1 et brev med tilbud om omtegning af deres pension. Tilbuddet ligner til forveksling sidste års tilbud. Omtegningsbonus ser p.t. ud til at lande på niveau med sidste års 47,2 pct. – det kan dog både blive højere og lavere afhængig af renteudviklingen resten af året.

Med brevet følger en folder med uddybende forklaringer. Personlige beregninger, der viser pensionen før og efter en omtegning, vil fra den 7. november kunne læses på JØPs hjemmeside under Din Pension.

Din pension taber købekraft

Her knapt et år efter seneste omtegning er spørgsmålet om at omtegne pensionen fortsat aktuelt: Afdeling 1-medlemmer, der ikke har omtegnet, må fortsat regne med, at pensionen mister købekraft år for år. En omtegning forventes at give en højere pension, der bedre kan bevare købekraften. Omtegningen frigiver bundne reserver, som i stedet kan tilskrives det enkelte medlems konti i form af en omtegningsbonus. Sidste gang fik medlemmerne en omtegningsbonus på ca. 600.000 kr. i gennemsnit.

Hvilken afdeling?

JØP har to afdelinger med hver sin pakke af pensionsydelser. Alle nye medlemmer kommer automatisk ind i afdeling 2, mens afdeling 1 er lukket for tilgang. En del medlemmer har fået opfattelsen af, at man skifter til afdeling 2, hvis man omtegner. Det er ikke korrekt. Omtegnede medlemmer forbliver i afdeling 1 med de ydelser, der gælder for afdeling 1.

I selskabets nyhedsbrev fra november 2012 fremgår det bl.a.:



SIDSTE FRIST ER 30. NOVEMBER

Afdeling 1:

Et tilbud til 8.300 medlemmer

8.300 medlemmer af afdeling 1 overvejer for tiden det tilbud om at omtegne deres pension, som de modtog med posten i begyndelsen af november. Sidste frist for omtegning er den 30. november kl. 24.00, hvor vi lukker for omtegningssiden på www.joep.dk.

Hvis du er medlem af afdeling 1 og ikke omtegnede sidste år, har du modtaget brev fra os. Skulle du mod forventning ikke have fået brev eller er det bortkommet, så ring på 70 25 77 72 i tidsrummet mandag til torsdag kl. 12-16, fredag kl. 12-15.

Samme tilbud som sidste år

De 8.300 medlemmer skal tage stilling til samme tilbud som ved sidste års omtegning i afdeling 1. Tilbuddet er (gen-) fremsat, fordi den lave rente udhuler købekraften af pensioner med høje garantier.

Siger man ja til tilbuddet, giver man afkald på sin nuværende garanti, men forbedrer muligheden for en højere pension. Sidste år valgte 80 pct. at omtegne. Omtegningsbonussen endte på 47,2 pct. svarende til 600.000 kr. i gennemsnit.

Hos langt hovedparten af de omtegnede ikke-pensionister steg pensionsprognosen med 30 pct., og hos pensionisterne med 20 pct. Ligesom sidste år fastsættes den endelige omtegningsbonus på baggrund af pensionskassens regnskabsresultat for 2012.

Sidste frist

Fristen for omtegning er sat til 30. november. Bestyrelsen har ingen planer om yderligere opfølgende tilbud til medlemmerne af afdeling 1.

Hvad med afdeling 2?

Over halvdelen af JØPs medlemmer er i afdeling 2. Hvis du er medlem af afdeling 2, har du en pensionsordning med en grundlagsrente på 0 pct. og betingede forudsætninger om levetid. Altså præcis samme beregningsvilkår, som gælder for de omtegnede medlemmer af afdeling 1. Betingelserne betyder, at pensionskassen ikke har behov for at binde store dele af overskuddet på reservekonti. I stedet kan pensionskassens overskud i langt højere grad tilskrives medlemmernes depoter år for år.

Selskabet har i forbindelse med sagens behandling indhentet en udtalelse af 19/8 2014 fra selskabets eksterne kommunikationsfirma, der kontrollerede forsendelserne, hvoraf det bl.a. fremgår:

> "JØP har gennem en årrække samarbejdet med trykkeriet … v/ direktør … samt … [trykkeriets] underleverandør … [distributør] i forbindelse med distribution af større print- og brevmængder til JØPs medlemmer.
>
> [Trykkeriet/distributøren] håndterer dagligt store print- og kuverteringsopgaver for en række kunder. Håndteringen sker under tavshedspligt og med krav om faste procedurer, der bl.a. sikrer, at maskiner og området omkring maskinerne er ryddet for tidligere forsendelse, at der ikke er uvedkommende personer i print- og pakningshallen, samt rutiner for, hvordan produktionsstop som følge af printfejl, papirstop og lignende skal håndteres.
>
> I forbindelse med JØPs omtegning i november 2012 modtog … [trykkeriet] den 1. november fra JØP to PDF-filer med hhv. 160 og 7.373 sider, i alt 7.533 unikke dokumenter. Hvert dokument bar en unik adresse med navn på et medlem.
>
> De 7.533 dokumenter blev printet til breve, kuverteret og indleveret til Post Danmark.

> [Trykkeriet/distributøren] kontrollede undervejs, at antallet af dokumenter ide to PDF-filer svarede til antallet af printede breve, og at antallet af printede breve svarede til antallet af indleverede forsendelser. Der var ingen uoverensstemmelse.
>
> Kuverteringen mandag den 5. november blev som en yderligere kontrolforanstaltning overværet af … på vegne af JØP.
>
> Forsendelserne blev indleveret til Postens Distributionscenter tirsdag den 6. november.
>
> Den 10. december 2012 modtog JØP fra Post Danmark faktura for udsendelse af breve til danske adressater, i alt 7.533 stk., svarende til det indleverede antal."

Selskabet har oplyst, at klageren ifølge deres system har været inde på selskabets hjemmeside den 2/11 2012, hvor skærmbilledet så således ud:



Endvidere har selskabet fremlagt et skærmprint fra selskabets hjemmeside af 7/11 2012, dog uden at selskabet har gjort gældende, at klageren har været inde på siden på dette tidspunkt:



Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at selskabet i løbet af 2011 og 2012 varslede klageren, at han ville blive tilbudt omtegning af sin pensionsordning. Tilbuddet blev på grund af tekniske problemer udskudt til november 2012, hvor det i en periode efter den 7/11 2012 var muligt for medlemmerne at acceptere af tilbuddet om omtegningen via kundernes log in på selskabets hjemmeside.

Klageren har gjort gældende, at han ikke har modtaget brevet fra selskabet af 7/11 2012, hvor tilbuddet fremgik, og at han derfor er berettiget til at få tilbuddet fremsat på ny.

Nævnet må efter det oplyste lægge til grund, at selskabet på flere måder og ad flere omgange har varslet klageren om omtegningstilbuddet. I selskabets brev af 6/3 2012 til klageren fremgår det således, at tilbuddet forventes fremsat sidst i 2012, og at der løbende ville blive orienteret herom i selskabets nyhedsbrev. Orienteringerne fandt sted henholdsvis marts, juni, september og november måneds udgave af nyhedsbrevet. I nyhedsbrevet fra september fremgår det specifikt, at kunderne vil modtage tilbuddet mellem den 7/11 og 9/11 2012, og at fristen for at tegne er 30/11 2012. Derudover blev der opfordret til at kontakte selskabet, såfremt tilbuddet ikke blev modtaget.

Ifølge selskabets oplysning har klageren fem dage, før der blev åbnet for omtegningen via selskabets hjemmeside, logget ind på ”Din Pension”.

Efter en gennemgang af sagen og efter en samlet vurdering finder nævnet ikke anledning til at kritisere selskabets afslag på at fremsætte omtegningstilbuddet på ny.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det på baggrund af selskabets oplysninger om afsendelsen af brevene til medlemmerne om omtegningstilbuddet, samt at klageren ikke har sandsynliggjort uregelmæssigheder med hensyn til postomdeling i perioden, må lægges til grund, at klageren har modtaget brevet af 7/11 2012.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at klageren forud for omtegningen ved flere lejligheder var blevet oplyst om, at omtegningen ville finde sted i slutningen af 2012, at selve accepten af omtegningstilbuddet kunne foretages via log ind på selskabets hjemmeside, og dermed uafhængigt af brevet af 7/12 2012, og at han kort før den 7/11 2012 havde logget ind på ”Din Pension” via selskabets hjemmeside.

Nævnet bemærker videre, at klageren først reagerede på omtegningstilbuddet ca. halvandet år efter udløbet af fristen for omtegning, hvilket efter nævnets vurdering ud fra

passivitetsbetragtninger også må føre til, at han er ikke kan kræve at modtage et nyt tilbud.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen