Ankenævnet for Forsikring

Den 17. juni 2015 blev i sag nr. 87747:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

AP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsopsparing i AP Pension. Han klager over, at han ikke har fået en tilfredsstillende forklaring fra selskabet vedrørende beregningen af den kompensation, han har modtaget fra selskabet for at afstå sin ydelsesgaranti i pensionsopsparingen.

Selskabet har henvist til, at klageren har modtaget den kompensation, som han er berettiget til, og at kompensationen er udregnet efter en kompensationsmodel, som er godkendt og vurderet rimelig af Finanstilsynet.

Selskabet har anført, at det har opfyldt sin informationspligt, og at der ikke kan stilles krav om, at selskabet skal stille beregninger til rådighed, uddybe sine forklaringer om kompensationsmodellen, foretage individuelle beregninger eller fremlægge selve kompensationsmodellen.

Det fremgår af sagen, at selskabet i slutningen af 2014 indsatte en kompensation på pensionsopsparingen for visse kunder, som havde foretaget omvalg af deres pensionsordning i 2011, 2012 eller 2013, heriblandt klageren og hans ægtefælle. Selskabet havde konstateret, at disse kunder i forbindelse med omvalget ikke var blevet tilstrækkeligt kompenseret for at opgive ydelsesgarantien i deres eksisterende gennemsnitsrenteprodukt.

Klageren har i mail af 19/1 2015 til selskabet anført:

> **"Kompensation/FSP Pension**
> Jeg og min hustru, …, har modtaget brev fra AP Pension vedrørende ovennævnte kompensation. Det undrer mig at kompensationerne er meget forskellige! [Klagerens hustru] får kr. 224.023 og jeg modtager kr. 79.951. Vi har næsten samme antal år i FSP og mine indbetalinger har næsten altid været større. Vi har også i de fleste år været ansat i samme pengeinstitut. Jeg vil derfor gerne have en skriftlig forklaring på forskellen mellem de to beløb vi umiddelbart er tilkendt i kompensation."

I klageskemaet af 24/2 2015 hedder det:

> **Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?**
> "Jeg ønsker en bedre forklaring på hvordan forskellen mellem min og min hustrus, …, kompensation kan være så stor (kr. 80 t mod kr. 229 t). Samtidig er min opsparing betydelig større, hvorfor jeg forventer min samme kompensation eller mere! Det kan ikke alene forklares ved forskel i køn og alder (jeg er 55 år og [klagerens hustru] er 53 år)."

Selskabet har i brev af 17/3 2015 til nævnet anført:

> **"Indledende**
> Efter at have overført sin pensionsordning til AP Netlink, mener Klager sig berettiget til en kompensation, for at have opgivet sin ydelsesgaranti, svarende minimum til størrelsen på sin hustrus kompensation, eller større.
>
> Endvidere ønsker Klager en bedre forklaring, end det AP Pension hidtil har givet ham, på, hvorfor der er forskel i størrelsen på de kompensationer han og hans hustru har modtaget fra AP Pension.
>
> **AP Pensions holdning**
> AP Pension skal fastslå, at Klager har modtaget rimelig kompensation for afståelsen af sin ydelsesgaranti, svarende til de merhensættelser til forventet levetid, som gjaldt på overførselstidspunktet.
>
> Det er endvidere AP Pensions vurdering, at Klager har modtaget tilstrækkelig forklaring på, hvorledes kompensationsmodellen er fremkommet, samt en tilstrækkelig beskrivelse af faktorer, der kan spille ind i beregningen af kompensationen. Forklaringen, der er givet Klager, bekrives for god ordens skyld nedenfor.
>
> AP Pension mener sig ikke forpligtet til at forklare disse mekanismer dybere, ligesom selskabet ikke ser sig forpligtet til at fremlægge individuelle beregninger vedr. de enkelte kunder.
>
> **Baggrund**
> I forbindelse med fusionen mellem AP Pension og FSP Pension i 2012 giver AP Pension en række kunder, der tidligere har været omfattet af pensionsordninger i FSP Pension, mulighed for at samle deres pensionsordninger i AP Netlink.

Ved denne overførsel afgiver de kunder, der befinder sig i gennemsnitsrente i FSP Pension, deres ydelsesgarantier, og overgår i stedet til markedsrente, dog med en rentegaranti på 1 %.

Klager, og Klagers hustru, vælger begge at overføre deres pensionsordninger til AP Netlink.

AP Pension konstaterer efterfølgende, at Klagers, og dennes hustrus, pensionsordninger ikke er blevet tilført tilstrækkelig værdi, i form af merhensættelser til forventet længere levetid, i forbindelse med overførslen.

På baggrund af den kompensationsmodel, som AP Pension udvikler i samarbejde med Finanstilsynet, opskriver selskabet Klagers pensionsordning med kr. 79.951 i december 2014. Klagers hustru modtager kompensation fra AP Pension på kr. 224.023.

Størrelsen på Klagers kompensation
På baggrund af FSP Pensions omvalg i 2011, samt overførsler som nævnt ovenfor, træffer AP Pensions bestyrelse i efteråret 2013 beslutning om kompensation for de kunder, der ikke ved deres omvalg/overførsler har modtaget tilstrækkelig kompensation for at opgive deres ydelsesgarantier. Selskabet indleder herefter en dialog med Finanstilsynet desangående. I dialogen har AP Pension overfor Finanstilsynet fremlagt en kompensationsmodel til de kunder, der har valgt om/overført i henholdsvis 2011, 2012 og 2013, og hvor AP Pension har kunnet konstatere, at der ikke ved omvalget/overførslerne er ydet tilstrækkelig kompensation.

I sin afgørelse af 2. april 2014 (Bilag …) udtaler Finanstilsynet, at:

> *'Det er Finanstilsynets vurdering, at modellen fremlagt af AP Pension sikrer medlemmerne en rimelig behandling af medlemmerne i overensstemmelse med principperne anført herover.*
>
> *Finanstilsynet har ved vurderingen lagt vægt på, at de principper, der anvendes i modellen svarer til praksis gældende på tidspunktet for omvalgene. Det gælder for så vidt angår den kollektive tilgang til beregningerne samt mulighederne for at korrigere størrelsen af kompensationen.'*

AP Pension har således beregnet Klagers kompensation ud fra en kompensationsmodel, som har været forelagt Finanstilsynet, herunder det daværende Finansielle Råd. Modellen sikrer, efter Finanstilsynets vurdering, kunderne en rimelig behandling i forbindelse med kompensationsberegning for opgivelse af ydelsesgarantier.

Således er det AP Pensions vurdering, at Klagers kompensation, som er beregnet efter ovennævnte kompensationsmodel, er rimelig, og at Klager derfor ikke er berettiget til yderligere kompensation.

Forklaring på kompensationens størrelse
Klager ønsker en forklaring på kompensationens størrelse, der går ud over den forklaring, som han allerede har fået ved korrespondance med selskabet, herunder ved brev af juni måned 2014 (Bilag …), brev af 12. december 2014 (Bilag …) og email af 18. februar 2015 (Bilag …).

AP Pension har i sine breve og e-mails til Klager beskrevet baggrunden for kompensationen, hvordan den er blevet til via et samarbejde mellem AP Pension og Finanstilsynet, samt nævnt en række parametre, der spiller ind ved beregningen af kompensationen.

Således beskriver AP Pension bl.a. i sin e-mail, hvorledes de berørte kunder, ved kompensationen, kompenseres rimeligt i forhold til værdien af de garantier, som er afgivet ved omvalg/overførsler.

Det fremgår endvidere af e-mailen, at idet det tidligere FSP Pension var en kollektiv pensionsordning, opgøres værdierne af garantierne ikke individuelt men kollektivt, og at der derfor ikke findes individuelle beregninger.

Det beskrives, at kompensationsmodellen dog inddrager individuelle forhold som køn, alder, produktsammensætning mv., ligesom ændringer i f.eks. produktsammensætningen og/eller indbetalingsforløbet også kan spille ind. Endvidere forklares det, at anciennitet ikke indgår i beregningen, og at man således ikke, alene ud fra anciennitet, kan afgøre, hvorvidt personer er sammenlignelige, for så vidt angår kompensation.

Endelig forklares det, at AP Pension ikke har systemer, der understøtter individuel fremstilling af beregningerne af kompensation, og at selskabet, af ressource- og omkostningsmæssige hensyn til selskabets kunder, ikke kan, og ikke vil, tilbyde at fremsætte manuelle beregninger.

Tilsvarende ønsker AP Pension ikke at lægge kompensationsmodellen frem, da der er tale om yderst komplekse aktuarmæssige beregningsmetoder, som ikke er egnet til fremlæggelse for kunderne.

Der henvises i det hele til Bilag …

Selvom det er AP Pensions vurdering, at Klager er blevet informeret tilstrækkeligt om størrelsen på, og baggrunden for, sin kompensation, skal selskabet dog uddybe en smule yderligere vedr. en af de væsentligste grunde til, at Klagers kompensation er mindre end den kompensation, der tildeles Klagers ægtefælle. Således har Klager og dennes hustru haft to forskellige indbetalingsprofiler, hvor Klager har indbetalt en stor del af sit bidrag til en ratepension, mens Klagers hustru i højere grad har indbetalt til en livrentepension. Henset til bl.a. stigende forventede levealdre vil en garanti på et livrenteprodukt have større værdi end en garanti på et rateprodukt, hvilket er en af grundene til, at Klagers hustru modtager en større kompensation, for at slippe sin ydelsesgaranti, end Klager.

Det er AP Pensions vurdering, at der hverken i God skik-bekendtgørelsen, i Informationsbekendtgørelsen eller efter andre regler stilles krav om, at selskabet skal stille forsikringstekniske beregninger til rådighed for kunden, uddybe sine forklaringer om kompensationsmodellen, samt ej heller fremlægge individuelle beregninger. Der ses ligeledes intet krav om fremlægges af selve kompensationsmodellen.

Ligeledes har Finanstilsynet ikke bedt AP Pension fremlægge hverken kompensationsmodellen eller individuelle beregninger overfor kunden.

I førnævnte afgørelse fra Finanstilsynet (Bilag …) påbydes AP Pension at udsende informationsmateriale til alle omvalgte medlemmer fra den daværende Finanssektorens Pensionskasse (FSP Pension). Materialet skal beskrive baggrunden for, at der gives kompensation og skal informere de berørte medlemmer om, at de vil modtage kompensation.

Endvidere påbyder Finanstilsynet AP Pension at udsende informationsmateriale til de berørte medlemmer, når disse har fået tilskrevet kompensation, med besked om de konkrete økonomiske konsekvenser for medlemmet.

AP Pension har fremsendt ovenstående (se Bilag …), indenfor de af Finanstilsynet fremsatte frister, og selskabet har ikke modtaget kommentarer, vedr. det fremsendte, fra Finanstilsynet.

Det er således AP Pension vurdering, at selskabet har opfyldt sin informationspligt overfor Klager vedr. tilskrivning af kompensation til dennes pensionsordning, samt vedr. dennes opfølgende spørgsmål.

Konklusion
AP Pension skal fastholde, at Klager har modtaget den kompensation, som han er berettiget til i forbindelse med, at han overfører sin pensionsordning til AP Netlink, og dermed afgiver sin ydelsesgaranti. Kompensationen er udregnet efter AP Pensions kompensationsmodel, som Finanstilsynet vurderer som værende rimelig.

Endvidere skal AP Pension fastholde, at Klager har modtaget tilstrækkelig information om baggrunden for kompensationsmodellen, samt en tilstrækkelig beskrivelse af parametre, der kan indgå i beregningen af Klagers kompensation.

AP Pension fastholder, at selskabet ikke er forpligtet til at fremlægge individuelle beregninger, ej heller fremlægge selve kompensationsmodellen."

Af standardbrev af juni 2014 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Kompensation til en gruppe kunder fra det tidligere FSP Pension
Vi skriver til dig, fordi du ændrede din pensionsordning ved Pensionsvalg 2011, eller fordi du har overflyttet dit pensionsdepot til AP NetLink.

AP Pension har besluttet at udbetale kompensation til en gruppe af de kunder, som foretog ovenstående ændring, da de ikke i tilstrækkeligt omfang blev kompenseret for ændringen i deres garantiforhold. Finanstilsynet gav den 2. april 2014 AP Pension en påtale for dette.
…

Du kan læse mere om kompensationen og kompensationsmodellen i det vedlagte.
AP Pension fortsætter den tætte dialog med Finanstilsynet, indtil kompensationen er endeligt fordelt, og afgørelsen af den 2. april 2014 er fuldt ud efterlevet.
…

Baggrund for kompensationen
…
Det samlede kompensationsbeløb udgør 170 mio. kr. Beløbet kompenserer nogle af de kunder, der har valgt sig om, for værdien af de garantier, der var knyttet til deres ordning på tidspunktet for deres omvalg.

AP Pension har identificeret de kundegrupper, som på omvalgstidspunktet havde en garanti, der ikke blev tilstrækkeligt kompenseret, da de ændrede deres garantiforhold. Da både garantierne og kundernes øvrige forhold er meget forskellige, havde langt fra alle

garantier en værdi. Ud af dem, der har ændret garantiforhold, vil ca. 16 pct. modtage en kompensation.
…

Beskrivelse af kompensationsmodellen
AP Pension har udarbejdet en model, der fastlægger en kompensation for ændringen af garantierne. Vi har haft en tæt dialog med Finanstilsynet om kompensationsmodellen, og Finanstilsynet vurderer, at kompensationen opfylder de betingelser, der er forudsat i Finanstilsynets afgørelse af den 2. april 2014.

Kompensationsmodellen tager udgangspunkt i de garantier og det aftalegrundlag, som har været gældende forud for omvalgene. Modellen tager endvidere udgangspunkt i en kollektiv beregning, der viser, at nogle kundegrupper har haft garantier med en værdi, der berettiger dem til kompensation. For andre kundegrupper viser modellen, at de ikke har haft garantier af en værdi, der berettiger til kompensation.

De væsentligste forhold i Finanstilsynets afgørelse hvad angår kompensationsmodellen er:

'I den fremlagte model tages der udgangspunkt i en kollektiv beregning indenfor de relevante kontributionsrentegrupper. For de enkelte omvalg er der ved beregningen af den endelige kompensation taget højde for:

- allerede udbetalt omvalgsbonus,
- i hvilket omfang værdien af skyggekontoen på tidspunktet for omvalg kan fradrages,
- finansiel risiko i forbindelse med gennemførslen af omvalgene,
- risikounderskud afholdt af egenkapitalen,
- selektionsrisiko'

'Finanstilsynet har gennemgået principperne i AP Pensions model for kompensation til medlemmer, der har valgt om i henholdsvis 2011, 2012 og 2013. Finanstilsynet har vurderet principperne i den fremlagte model i forhold til principperne anført herover.

Det er Finanstilsynets vurdering, at modellen fremlagt af AP Pension sikrer medlemmerne en rimelig behandling af medlemmerne i overensstemmelse med principperne anført herover.' "

Selskabets klageansvarlige har i mail af 18/2 2015 til klageren bl.a. anført:

"De kunder, der anvendte Pensionsvalg 2011, fik alle en omvalgsbonus på 2% i forbindelse med, at de slap deres garantier. De kunder, som i forbindelse med fusionen anvendte muligheden for at flytte deres depoter til AP Netlink i efteråret 2012 eller foråret 2013, fik ikke en omvalgsbonus.

Som vi tidligere har meldt ud, har vi efterfølgende konstateret, at nogle kunder ikke fik en rimelig kompensation for at slippe garantien.

Vi har i tæt samarbejde med Finanstilsynet fastsat principperne for en kompensationsmodel, som sikrer, at alle tidligere FSP-medlemmer, der har valgt sig om i 2011 eller som i 2012 eller 2013 valgte at flytte deres depoter til AP Netlink, bliver kompenseret rimeligt i forhold til værdien af de garantier, de har afgivet.

> På baggrund af kompensationsmodellen har vi identificeret de kunder, som ikke fik en rimelig kompensation for at slippe deres garantier. Principperne for at identificere disse kunder, samt metoden til at opgøre beløbene, er godkendt af både Det Finansielle Råd og af Finanstilsynet, hvilket fremgår af Finanstilsynets afgørelse af 2. april 2014.
> …
>
> Da pensionskassen var en kollektiv pensionsordning, opgøres værdierne af garantierne ikke individuelt men kollektivt. Derfor er der ingen individuelle beregninger.
>
> Modellen inddrager dog individuelle forhold som køn, alder, produktsammensætning m.v. Ændringer i produktsammensætningen og/eller indbetalingsforløbet kan også spille ind. Anciennitet indgår ikke i beregningen. Man kan således ikke ud fra anciennitet afgøre, hvorvidt personer med samme anciennitet er sammenlignelige for så vidt angår kompensation.
>
> AP Pension har ikke systemer, der understøtter individuel fremstilling af beregningerne af kompensation, og af ressource- og omkostningsmæssige hensyn til vores kunder, kan og vil AP Pension ikke tilbyde at fremstille manuelle beregninger.
>
> Tilsvarende ønsker AP Pension ikke at lægge kompensationsmodellen frem, da der er tale om yderst komplekse aktuarmæssige beregningsmetoder, som ikke er egnet til offentlig fremlæggelse, da de for ikke-aktuarer ikke er forståelsesmæssigt tilgængeligt materiale."

Nævnet har fået forelagt afgørelse af 2/4 2014 fra Finanstilsynet vedr. omvalg for medlemmer i daværende Finanssektorens Pensionskasse (nu AP Pension).

Nævnet har endvidere fået forelagt depotoversigter for klagerens og hans ægtefælles pensionsopsparinger.

Nævnet udtaler:
Nævnet lægger til grund, at den omtvistede kompensationsmodel er fastsat i samarbejde med Finanstilsynet, som har vurderet, at modellen sikrer medlemmerne en rimelig kompensation for de afgivne ydelsesgarantier, jf. herved Finanstilsynets afgørelse af 2/4 2014.

Ydelsesgarantien på de gamle gennemsnitsrenteprodukter betød, at selskabet bar risikoen for negative udsving i markedsafkast (renteelementet) og risikoen for en længere

levealder i samfundet (levetidselementet). Disse risici blev ved omvalget i 2011-13 overført til forsikringstagerne i det nye pensionsprodukt.

Det gamle pensionsprodukt var baseret på levetidsantagelser, der ikke længere var realistiske. Selskabet havde derfor foretaget hensættelser for at kunne leve op til ydelsesgarantien i pensionsordningerne. Nævnet lægger til grund, at kompensationsmodellen af 2014 skal kompensere forsikringstagerne for værdien af ydelsesgarantien for så vidt angår levetidselementet, idet Finanstilsynet fandt, at det nye tegningsgrundlag ved omvalget ikke havde været rimeligt over for forsikringstagerne på dette punkt. Finanstilsynet fandt, at tegningsgrundlaget omvendt for så vidt angik renteelementet havde været rimeligt over for den enkelte forsikringstager.

Nævnet finder, at selskabet i breve af juni 2014, 12/12 2014 og 18/2 2015 har forklaret principperne i beregningen af kompensationsbeløbet. Selskabet har anført, at der tages udgangspunkt i en kollektiv beregning inden for relevante kontributionsrentegrupper. Der inddrages herefter individuelle forhold som køn, alder og produktsammensætning mv.

Selskabet har særligt vedrørende klageren og hans hustru anført, at de har haft forskellige indbetalingsprofiler, idet klageren har indbetalt en stor del af sit bidrag på en ratepension, mens hustruen i højere grad har indbetalt på et livrenteprodukt. Værdien af levetidselementet i ydelsesgarantien for et livrenteprodukt er større end værdien af levetidselementet i ydelsesgarantien for en ratepension. Selskabet har anført, at dette er en af grundene til, at klageren modtager et lavere beløb i kompensation end hans hustru.

Nævnet finder ikke grundlag for at antage, at selskabet har begået fejl ved beregningen af kompensationsbeløbene. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale et større kompensationsbeløb til klageren.

Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at fremlægge oplysninger om kompensationsberegningerne i et videre omfang end sket. Nævnet finder, at selskabet ved de fremsendte redegørelser i breve af 2014-15 til klageren har opfyldt den loyali-

tetsforpligtigelse, som må antages at påhvile parterne i kontraktforholdet. Nævnet finder, at det ikke er godtgjort, at det følger af regelgrundlag eller andet, herunder afgørelsen af 2/4 2014 fra Finanstilsynet, at selskabet i den foreliggende situation har en forpligtigelse til at fremlægge yderligere oplysninger eller beregninger for klageren om den omtvistede kompensationsmodel.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen