Ankenævnet for Forsikring

Den 2. december 2015 blev i sag nr. 88391:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft kollektiv pensionsordning i PFA Pension. Han klager over, at selskabet efter hans opfattelse har givet mangelfuld og forkert oplysning om omkostningerne ved at overflytte depotet til et andet pensionsselskab.

Klageren, der er født i 1960, kræver tilbagebetaling af omkostninger og gebyrer ud over det, som selskabet har oplyst, at en overflytning ville koste.

Selskabet har anført, at det har besvaret klagerens spørgsmål om gebyr for overførsel korrekt og alene har beregnet 1.400 kr. i gebyr for at overflytte pensionsordningen.

Af mail af 24/2 2015 fra klageren til selskabet fremgår:

> "Jeg overvejer at flytte mine pensionsopsparinger til … Hvad vil det koste i gebyrer hvis jeg vælger at overflytte?"

Selskabet har i mail af 24/2 2015 til klageren svaret:

> "Tak for din mail.
> Det koster 1.400 kr. pr. police."

Klageren fik opgjort og overført sit depot pr. 10/6 2015. Af depotoversigten i den forbindelse fremgår:

	Kr.
Depot den 1/1 2015	933.720
Indbetalinger fra 1/1 2015	0
Forsikringsdækning	-2.033
Gebyr	-307
Ekspeditionsgebyr	-1.400
Overført fra Individuel KundeKapital	37.263
Udbetalt depot i 2015	-935.200
Individualisering	-38.949
Pensionsafkastskat	-1.282
Rente af depot	8.188
Depot den 10/6 2015	0

Individuel KundeKapital

Individuel KundeKapital den 1/1 2015	33.436
Pensionsafkastskat	-691
Rente	1.560
Ekstra rente for 2014	2.958
Overført til dit depot	-37.263
Individuel KundeKapital den 10/6 2015	0

Klageren har i mail af 30/6 2015 til selskabet anført:

> "Jeg har fået min police … overført til … Inden jeg tog beslutningen, spurgte jeg pr. mail 24.02.2015, hvad en overførsel ville koste. 'Det koster 1.400 kr. pr. police' var svaret. Nu kan jeg se på opgørelsen at der er trukket et andet gebyr på 307,- og et beløb på 38.949,- for individualisering. Må jeg få en forklaring?"

Selskabet har i brev af 3/9 2015 til nævnet anført:

> **"Hvilken forsikring er der tale om?**
> Denne forsikring er oprettet 1/10 1990 i forbindelse med klagerens ansættelse i ... Der er senest udstedt police den 30/5 2012 i henhold til pensionsaftale med … (bilag A). De i policen nævnte 'PFA Pensions forsikringsbetingelser - 1. januar 2008', BX0781(07-07) vedlægges (bilag B).
>
> Pensionsordningen er en såkaldt KOLLEKTIV PENSION, som foruden egenpension i form af livsvarig livrente (koncession 211) og invaliderente (koncession 415) omfatter kollektive dækninger ved død i form af kollektiv ægtefælle-/samleverpension (koncession 810) og kollektiv børnepension (koncession 945 og 850) samt et særligt engangsbeløb, hvis der ikke efterlades berettigede til den kollektive ægtefælle-/samleverpension (koncession 715).

Hvad er der sket?
Indbetalingerne til pensionsordningen ophørte den 1/1 2015, og PFA fremsendte derfor et såkaldt 'mulighedsbrev' til forsikrede den 10/3 2015 (bilag C).

Forsikrede ønskede at overføre pensionsordningen til …, og pensionsordningen blev herefter omskrevet til fripolice, depotet blev opgjort og i overensstemmelse med klagerens ønske overført til ...

Tilbagekøbsværdien er herved opgjort efter de til enhver tid gældende regler, der er anmeldt til statens tilsynsmyndighed, jf. forsikringsbetingelsernes afsnit D, § 3, stk. 1, og afsnit 6.2.1.4. i det tekniske grundlag, som er anmeldt til Finanstilsynet.

Hvori består uenigheden?
Klageren er af den opfattelse, at PFA har givet mangelfuld og forkert oplysning om omkostninger ved overflytning af depot til …, og ønsker tilbagebetaling af omkostninger og gebyrer ud over de 1.400 kr., som PFA har oplyst, at en overflytning ville koste. Det drejer sig om tilbagebetaling af:

- Et gebyr 307 kr. og
- et beløb på 38.949 kr. for individualisering.

Det er PFA's opfattelse, at PFA helt korrekt har besvaret spørgsmålet: 'Hvad vil det koste i gebyrer, hvis jeg vælger at overflytte?' med udsagnet: 'Det koster 1.400 kr. pr. police.'

- Gebyret på 307 kr. relaterer sig ikke til overførelsen, men udgør et helt ordinært administrationsgebyr for fripolicen (58 kr. pr. måned) for tiden fra 1/1 til 10/6 2015, hvor overførelsen blev effektueret.
- Beløbet på 38.949 kr. for individualisering relaterer sig heller ikke til overførelsen, men til opgørelsen af klagerens depot ved tilbagekøb, idet forsikrede ved tilbagekøbet er fyldt 54 år og derfor skal tåle, at der ved beregningen af tilbagekøbsværdien af kollektiv ægtefællepension og kollektiv livsforsikring tages hensyn til forsikredes ægteskabelige stilling på tilbagekøbstidspunktet.

Vores begrundelse for at fastholde afgørelsen
Ad Gebyr 307 kr.
Forsikrede har altid betalt gebyr til PFA for at få administreret sin police. Det fremgår fx af den som bilag A fremlagte police side 5, 4. afsnit, at der i 2012 blev betalt gebyr med 55 kr. månedligt, idet det hedder: 'Indtil du får udbetalinger, trækker vi et månedligt gebyr på 55 kr.'

Efter at indbetaling på policen er ophørt, trækker vi fortsat dette gebyr for administration - i 2015 forhøjet til 58 kr. pr. måned.

Dette løbende gebyr er indeholdt i PFA Pensions tekniske grundlag punkt 3.8.5.1., som er anmeldt til Finanstilsynet og kan ses på Finanstilsynets hjemmeside.

Ad Individualisering 38.949 kr.
Beløbet svarer til den reduktion i depotet for den kollektive ægtefælle-/samleverpension, som klageren må tåle, fordi forsikrede er fyldt 54 år ved tilbagekøbet, og fordi forsikredes ægtefælle er jævnaldrende med forsikrede og dermed formodes at skulle oppebære enkepension i en kortere periode end den enke, der - i overensstemmelse med forudsætningerne for de aktuarmæssige beregninger for depotværdierne på disse kollektive ydelser - antages at være yngre end den forsikrede.

Denne regel er indeholdt i PFA Pensions tekniske grundlag punkt 6.2.1.4., som er anmeldt til Finanstilsynet og kan ses på Finanstilsynets hjemmeside.

Konklusion
Vi må således fastholde, at PFA har besvaret det stillede spørgsmål om gebyr for overførelsen korrekt og alene har beregnet 1.400 kr. i gebyr for at overflytte depotet til ...

De øvrige fradrag er ikke relateret til overførelsen, men til administration af pensionsordningen i 2015 samt til opgørelse af størrelsen af klagerens depot for kollektiv ægtefælle-/samleverpension ved tilbagekøbet."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelse:

"D Betingelser for tilbagekøb (ophævelse mod kontant godtgørelse)
…
§ 3. Fælles bestemmelser
Tilbagekøbsværdien beregnes efter de til enhver tid gældende regler, der er anmeldt til statens tilsynsmyndighed…"

Af selskabets tekniske grundlag som anmeldt til Finanstilsynet, jf. Finanstilsynets hjemmeside pr. 13/10 2015, fremgår bl.a.:

"3.8.5 Gebyr
3.8.5.1 Løbende gebyr
Det månedlige gebyr udgør fra 1/1 2015 58 kr. pr. måned.
Det månedlige gebyr forhøjes fremadrettet hver 1. januar med 1 kr. - første gang 1/1 2016 til 59 kr.
…
3.8.5.2 Engangsgebyr
I henhold til § 7 i 'Regulativ for beregning og fordeling af realiseret resultat til forsikringsaftalerne for forsikringer tegnet på beregningsgrundlagene G82 5%, G82 3%, G82 3,7%, G82 2%, uni98 2%, L99 og U10' kan der beregnes et gebyr ved særligt omkostningskrævende beregninger eller ændringer.

Der beregnes engangsgebyr på 1.400 kr. for følgende:
- ophør af igangsat alderspension efter ønske fra forsikrede
- ændring af ydelsessammensætning på en forsikring, hvorfra der sker løbende udbetaling.

…
6.2.1.4 Individualisering af kollektive ordninger
Hovedreglen er, at reserven ved
- tilbagekøb,
- jobskifteoverførsler til individuelt grundlag,
- koncerninterne ændringer til individuelt grundlag,

individualiseres, når den forsikrede fylder 54 år. Ved beregning efter fyldt alder 54 får den forsikrede dog altid mindst det beløb, han ville have fået ved beregning ved alder 53 år og 11 måneder. Dette sidste beløb afregnes uden tilskrivning af renter.

Dersom forsikrede på tilbagekøbstidspunktet er fyldt 54 år, tages der ved beregning af tilbagekøbsværdien af kollektiv ægtefællepension, kollektiv ægtefællesum og kollektiv livsforsikring således hensyn til forsikredes ægteskabelige stilling på tilbagekøbstidspunktet.

> Udgangspunktet for tilbagekøbsberegningen er i disse tilfælde forsikringens fripolice, hvis størrelse for præmiebetalende forsikringer beregnes efter reglerne i pkt. 1.1.4.3 med anvendelse af de sædvanlige kollektivt beregnede nettopassiver. Tilbagekøbsværdien af fripolicens kollektive ægtefællepension, kollektive ægtefællesum og kollektive livsforsikring beregnes individuelt, idet det ved beregningen forudsættes, at forsikrede hverken kan blive skilt eller gift efter tilbagekøbstidspunktet.
>
> Tilbagekøbsværdien af fripolicens kollektive ægtefællepension og kollektive ægtefællesum er derfor i disse tilfælde 0 (nul), dersom forsikrede er ugift på tilbagekøbstidspunktet, mens den for gifte forsikrede beregnes som tilbagekøbsværdien af en overlevelsesrente/overlevelsessum til forsikredes ægtefælle. Omvendt er tilbagekøbsværdien af fripolicens kollektive livsforsikring 0 (nul) for gifte forsikrede, mens den for ugifte forsikrede beregnes som tilbagekøbsværdien af en livsforsikring."

Nævnet udtaler:

Klageren spurgte selskabet ved mail af 24/2 2015, hvad det ville koste i gebyrer, hvis han valgte at overflytte sin kollektive pensionsordning til et andet selskab, og selskabet svarede samme dag, at det koster 1.400 kr. pr. police. Han har på den baggrund klaget over, at selskabet har fratrukket et andet gebyr på 307 kr. og et beløb på 38.949 kr. for individualisering i forbindelse med, at ordningen blev overflyttet pr. 10/6 2015.

Selskabet har anført, at gebyret på 307 kr. er det løbende gebyr for ordningen for perioden 1/1 2015 til 10/6 2015, idet ordningens månedlige gebyr udgør 58 kr., hvilket også fremgår af det tekniske grundlag, der er anmeldt til Finanstilsynet.

Nævnet finder, at beløbet på 307 kr. vedrører pensionsordningens almindelige, månedlige gebyr. Nævnet finder derfor ikke anledning til at kritisere, at selskabet ikke oplyste om dette beløb i svaret på klagerens mail.

Selskabet har desuden anført, at det fremgår at det tekniske grundlag – hvortil forsikringsbetingelsernes bestemmelser om tilbagekøb henviser, jf. § 3 i afsnit D – at reserven ved tilbagekøb skal individualiseres, når den forsikrede er fyldt 54 år. Ved beregning af tilbagekøbsværdien af den kollektive ægtefællepension skal der således tages individuelt hensyn til forsikringstagerens ægteskabelige stilling på tilbagekøbstidspunk-

tet. Klagerens ægtefælle er jævnaldrende med klageren, og den forventede periode, hvor selskabet skal udbetale enkepension til ægtefællen, er derfor kortere end det kollektive gennemsnit i de aktuarmæssige beregninger, der forudsætter, at forsikredes kone gennemsnitligt er yngre end forsikrede. Tilbagekøbsværdien for klagerens pensionsordning er derfor mindre end det gennemsnitlige. Selskabet har på den baggrund beregnet, at depotet skal nedjusteres med en individualisering på 38.949 kr.

Nævnet finder at måtte lægge til grund, at selskabets debitering af depotet med det løbende gebyr og individualisering er foretaget i overensstemmelse med det tekniske grundlag, som er anmeldt til Finanstilsynet. Nævnet finder ikke grundlag for at antage, at der er sket fejl ved selskabets beregning af beløbets størrelse.

Det er nævnets opfattelse, at pensionsordningens bestemmelser om individualisering kan have, og i klagerens tilfælde faktisk havde væsentlig betydning for opgørelsen af det depot, der kan udbetales/overføres. Det er endvidere nævnets opfattelse, at et fradrag for individualisering i en slutopgørelse for depotet fra forsikringstagerens synspunkt naturligt fremstår som en omkostning forbundet med at overføre ordningen. Reglerne om individualisering må antages at kunne have væsentlig betydning for forsikringstagerens beslutning, om han skal overføre sin ordning til et andet selskab, hvilket nævnet finder bør være kendeligt for selskabet.

Nævnet finder derfor, at det havde været ønskeligt, om selskabet i sit svar af 24/2 2015 havde oplyst, at der ud over gebyret også ville ske en opgørelse/individualisering af klagerens depot, som beløbsmæssigt kunne være meget større end det oplyste gebyr.

Nævnet finder imidlertid efter en samlet vurdering af sagen, at selskabet ikke har pådraget sig et erstatningsansvar som følge af mangelfuld eller forkert rådgivning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens spørgsmål, jf. hans mail af 24/2 2015, alene vedrører gebyrer for selve overførslen, og at den af selskabet foretagne opgørelse af depotet – herunder i form af individualisering – ikke sprogligt kan anses for at være et gebyr. Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at beløbet først fremkom-

mer efter ganske komplicerede beregninger, som kunderådgiveren ikke umiddelbart kunne videreformidle til klageren.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet i forbindelse med overførslen af depotet har foretaget andre opgørelser, som der heller ikke er oplyst om i svaret på klagerens mail, og at der i den endelige depotopgørelse således er en post "Overført fra Individuel KundeKapital", som er i klagerens favør med et beløb af omtrentlig samme størrelse som individualiseringen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels