Ankenævnet for Forsikring

Den 14. september 2016 blev i sag nr. 88427:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Skandia Danmark
Kay Fiskers Plads 9
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i Skandia Danmark. Han klager over, at selskabet efter hans opfattelse har ydet mangelfuld information/rådgivning, og han kræver kompensation/erstatning.

Klageren har anført, at selskabet har henvendt sig til samtlige kunder med Bonuspension (garantirente) på en sådan måde, at selskabet i medfør af § 60 a i lov om finansiel virksomhed er forpligtet til at fremsende et omvalgstilbud med et overførselstillæg ved skift til markedsrente.

Selskabet har afvist, at klageren har krav på et overførselstillæg, eller at der er ydet mangelfuld rådgivning. Selskabet har anført, at henvendelsen til kunderne ved brev af januar 2015 bestod af en orientering om deres pensionsordning og en opfordring til at søge individuel rådgivning hos selskabet. Selskabet har afvist, at brevet er et udtryk for en omvalgskampagne, og selskabet har henvist til, at Finanstilsynet har taget selskabets redegørelse til efterretning i en klagesag rejst af klageren hos Finanstilsynet.

Selskabet har videre anført, at klageren alligevel ikke ville være berettiget til overførselstillæg i tilfælde af, at selskabet havde tilbudt egentligt omvalg til markedsrente, jf. selskabets beregninger.

Klagerens pensionsordning er en Skandia Bonuspension, som er et gennemsnitsrenteprodukt med udbetalingsgaranti på grundlag af en beregningsrente på 1,5 %.

Klageren har i klageskemaet af 7/9 2015 bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling ...**
> Jeg bliver 9. marts 2015 via Linkedln kontaktet af en pensionsforsikringsmægler, der foregiver at repræsentere Skandia. Jeg finder denne fremgangsmåde ganske suspekt og undrer mig også over, at jeg ikke er blevet kontaktet af Skandia, da de jo fra mine henvendelser i 2011 (hvor jeg havde mistet mit job) om anmodning om rådgivning havde registreret såvel telefonnr. som min e-mail-adresse. Jeg er ikke på et tidligere tidspunkt blevet informeret om, at jeg frit kunne skifte til et andet 'produkt' (eks. markedsrenteprodukt), og dette fremgår heller ikke af policen eller de årlige pensionsoversigter.
>
> Jeg kontakter 9. marts 2015 telefonisk Skandia som lover at fremsende et brev, der angiveligt skulle have været udsendt til samtlige kunder med produktet Skandia Bonuspension. Dette brev modtages først 11. juni på grund af fejl i adressen. Samme dag kontakter jeg telefonisk Skandia og bliver straks anbefalet at skifte til Skandia Match 3, hvilket kort efter bekræftes i en e-mail, hvori der er vedhæftet en blanket, som jeg skal udfylde. Der er ikke vedlagt nogen form for omvalgstilbud. I takt med modtagelsen af Skandia's svar på mine klager, bliver jeg bestyrket i min mistanke om, at Skandia helt bevidst og specielt ved valget af fremgangsmåde har forsøgt at undgå at tilbyde kunderne omvalg hhv. omvalgsbonus.
>
> **Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …**
> At Skandia nu giver mig en anstændig behandling, der er i h.t. dansk lovgivning. Når Skandia på denne måde henvender sig til samtlige tilbageværende kunder med Bonuspension, er det min klare overbevisning, at selskabet skal fremsende et omvalgstilbud, som man kan tage stilling til jvf.
>
> > *'Lov om finansiel virksomhed*
> > *…*
> > ***§ 60 a.** Tilbyder et forsikringsselskab, der har tilladelse til at udøve livsforsikringsvirksomhed, på eget initiativ alle eller en gruppe af sine forsikringstagere at ændre deres forsikringsaftale til at omfatte et produkt med lavere eller ingen garantier, skal en forsikringstager, der accepterer et sådant tilbud, have overført den økonomiske værdi af sit nuværende produkt til det nye produkt.*
> >
> > *Stk. 2. Finanstilsynet fastsætter nærmere regler for beregningen af den økonomiske værdi af forsikringstagerens produkt.'*
>
> Et tilbud skal som anført indeholde oplysninger om værdien, og det skal således også indeholde dens **kontributionsmæssige andel af de ufordelte midler** jf. Finanstilsynet.
>
> Kompensation/erstatning for manglende information/rådgivning fra min 1. henvendelse i 2011 til nu."

I brev af 21/10 2015 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"… [Klager] ønsker med sin klage over Skandia at få tilsendt et omvalgstilbud i overensstemmelse med lov om Finansiel virksomhed § 60 a.

Påstand:
Frifindelse, idet klagen afvises af Ankenævnet for Forsikring.

Sagens forløb:
I januar 2015 sendte Skandia et brev til alle kunder med produktet Skandia Bonuspension indeholdende orientering om dels et højere månedligt gebyr fra 1. februar 2015 og dels om en nedsættelse af depotrenten pr. samme dato. Som afslutning blev kunderne opfordret til at søge individuel rådgivning om konsekvenser og muligheder med udgangspunkt i den enkelte kundes situation og behov, og derigennem få afklaret, om Bonuspension fortsat var den løsning, der passede til deres forventninger. …

Skandia lagde stor vægt på, at brevet ikke skulle være et tilbud om omvalg, og ingen kunder skulle føle sig presset til at opgive trygheden og sikkerheden ved en garanteret pensionsydelse, men indeholde en orientering om de kommende ændringer og de mulige konsekvenser for kunderne.

Det er Skandias ønske, at alle kunder i selskabet skal have mulighed for at få individuel rådgivning. Det er imidlertid selskabets erfaring, at de kunder, der ikke er omfattet af en firmapensionsordning sjældent reagerer på en opfordring om at kontakte selskabet. Det var vigtigt for Skandia at denne kundegruppe fik et tilbud om rådgivning på lige fod med de firmapensionskunder, der betjenes af en uvildig pensionsmægler eller tied agent, og dermed tilbydes regelmæssig gennemsyn af deres pensionsordning og -rådgivning.

Skandia tilbød derfor de kunder i selskabet, der ikke var omfattet af en firmapensionsordning en gratis rådgivningssamtale i efteråret 2014 og primo 2015. Da der var mange kunder, der skulle have mulighed for rådgivning, valgte Skandia at tilbyde rådgivning via en samarbejdspartner. På den måde kunne Skandia hurtigere håndtere de kunder i Skandia Bonuspension, der ønskede rådgivning. For at opfylde kundernes behov for rådgivning, blev der indgået en samarbejdsaftale med en uvildig pensionsmæglervirksomhed. Rammerne for denne samarbejdsform blev på forhånd afstemt med Finanstilsynet.

Skandia er naturligvis enig i, at det er fuldstændig utilstedeligt, at den pågældende pensionsmæglervirksomhed 23. marts 2015 kontaktede klager via Linkedln. Dette er efter Skandias opfattelse ikke en acceptabel måde at kontakte selskabets kunder på.

Da Skandia blev opmærksom på, at der var foregået en uregelmæssighed, gav selskabet med øjeblikkelig virkning den pågældende pensionsmæglervirksomhed en skriftlig advarsel, som virksomheden godkendte og underskrev, ligesom samarbejdet blev stillet i bero i 8 måneder.
…
I forhold til klagers påstand om omvalg, må Skandia fastholde, at selskabet ikke har gennemført eller påtænker at gennemføre en omvalgskampagne for kunder med gennemsnitsrenteproduktet Skandia Bonuspension som beskrevet i lov om Finansiel virksomhed § 60 a.

Klager har ved brev af 27. august 2015 indbragt spørgsmålet om, hvorvidt Skandia har gennemført en omvalgskampagne for kunder med gennemsnitsrenteproduktet Skandia Bonuspension som beskrevet i lov om Finansiel virksomhed § 60 a.

Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for finansielle virksomheder og har til hovedopgave at føre tilsyn med, at de finansielle virksomheder overholder den finansielle lovgivning – herunder lov om Finansiel virksomhed. Det hører således under Finanstilsynets kompetenceområde at vurdere, om Skandia har gennemført en omvalgskampagne som denne er beskrevet i lov om Finansiel virksomhed § 60 a. Skandia skal derfor anmode om, at klagen afvises af Ankenævnet for Forsikring.

Afsluttende bemærkning
Skandia indstiller, at klagen afvises, da spørgsmålet om Skandia har gennemført en omvalgskampagne for kunder med gennemsnitsrenteproduktet Skandia Bonuspension som beskrevet i lov om Finansiel virksomhed § 60 a, allerede er indbragt for den kompetente tilsynsmyndighed, Finanstilsynet, af klager."

Nævnets sekretariat besluttede at lade nærværende klagesag afvente, at Finanstilsynet havde taget stilling til klagerens klage hertil, herunder om selskabet havde overtrådt § 60 a i lov om finansiel virksomhed ved de facto at have tilbudt kunderne omvalg til markedsrente uden at have overført værdien af garantien til deres nye produkt.

Klageren har hertil i brev af 10/1 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til det modtagne brev dateret 5. januar 2016 er det overraskende, at Ankenævnet for Forsikring pludselig opgiver at behandle min klage, og denne beslutning er jeg absolut ikke tilfreds med. Jeg finder det endda endnu vigtigere, at Ankenævnet nu undersøger sagen og hurtigt kommer frem til en konklusion inden Finanstilsynet når frem til sin konklusion, så det efterfølgende kan vurderes, om der er en diskrepans mellem de 2 konklusioner. Hvis Ankenævnet blot vil lade Finanstilsynet undersøge sagen og fremkomme med en konklusion, vil Ankenævnet jo reelt set slet ikke foretage nogen form for klagebehandling, og dermed har min klage jo været helt overflødig.

Jeg skal derfor anmode om, at sagen fremskyndes, så Ankenævnet hurtigt fremkommer med en konklusion, og jeg ser frem til denne snarest muligt."

Selskabet har i brev af 12/5 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Skandia kan oplyse, at Finanstilsynet i brev af 18. marts 2016 har taget Skandias redegørelse til efterretning i forhold til det brev, Skandia sendte i januar 2015 til alle kunder med produktet Skandia Bonuspension …

Brevet indeholdt som omtalt i Skandias svarskrivelse til Ankenævnet for Forsikring af 21. oktober 2015 en orientering om dels et højere månedligt gebyr fra 1. februar 2015 og dels om en nedsættelse af depotrenten pr. samme dato. Formålet med dette brev var at overholde de informationskrav overfor selskabets kunder, som Skandia er underlagt i henhold til henholdsvis bekendtgørelse om information om livsforsikringsvirksomhed og bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

Skandia har foretaget beregninger af værdien af klagers police i overensstemmelse med reglerne i FIL § 60a, stk. 1. Disse beregninger vedlægges som Bilag … og viser, at klager ikke var berettiget til styrkelse i tilfælde af, at Skandia havde tilbudt ham et egentligt om-

valg fra et gennemsnitsrenteprodukt til markedsrenteprodukt. Derimod ville depotet være blevet reduceret med mellem 95.000 og 178.000 kroner såfremt der var foretaget opgørelse i henhold til reglerne i FIL § 60a, stk. 1.

For så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt henvendelsen til klager i marts 2015 kunne opfattes som en situation, der er omfattet af lov om Finansiel virksomhed § 60a, stk. 1, har endvidere lagt til grund, at den konkrete henvendelse ikke giver anledning til en tilsynsreaktion, da klager ikke havde ret til overførselstillæg.

Skandia indstiller som følge heraf, at denne klage afvises, da klager ikke var berettiget til overførselstillæg i tilfælde af, at Skandia havde tilbudt ham et egentligt omvalg."

Af det af selskabet medsendte beregningsbilag fremgår:

	Medlemsnr	Retrospektiv hensættelse	Styrkelse	Styrkelse minus skyggekonto	Styrkelse minus skyggekonto og kursværn
30/6-2014	[redacted]	[redacted]	0	-83.071	-95.417
31/12-2014	[redacted]	[redacted]	0	-101.068	-178.251

I brev af 23/5 2016 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg er dog ikke alene overrasket men også chokeret over, at Skandia nu pludselig – efter Finanstilsynets involvering – finder det betimeligt at udlevere en detaljeret dokumentation for min personlige pensionsordning. Hvorfor har jeg ikke for længst modtaget denne dokumentation med det første brev eller ved et senere møde eller på anden måde?

Jeg finder det heller ikke dokumenteret, om jeg burde have modtaget information tidligere med en anbefaling om en omlægning af min pensionsordning, så jeg opfatter ikke, at der har været foretaget en egentlig analyse af, hvad der er hændt i denne sag. – Hvad er årsagen til, at der ikke foretages en undersøgelse af dette?

Uanset om Skandia i eftertid måske kan dokumentere, at min pensionsordning ikke berettiger til en ret til erstatning/kompensation/omvalgsbonus, finder jeg denne fremgangsmåde ganske uanstændig og stærkt kritisabel, og at selskabet først ved Finanstilsynets involvering føler sig tvunget til at fremlægge dokumentationen er helt utilstedelig. – Jeg skal i denne forbindelse anmode om at få tilsendt såvel Skandia's svar til Finanstilsynet som Finanstilsynets svar til Skandia.

Skandias valg af informationsniveau til selskabets kunder og håndteringen via en ekstern forsikringsmægler betragter jeg ligeledes som stærkt kritisabel, og hele sagen ville slet ikke være bragt frem, hvis Skandia havde udvist rettidig omhu, og hvis selskabet overfor mig ved møder eller på anden måde havde fremlagt dokumentationen 'up-front'. Dermed er selskabet ansvarlig for, at både jeg, forsikringsankenævnet, finanstilsynet og mange andre er blevet påført urimelige omkostninger for udredning af sagen, og selskabet har åbenlyst tilsidesat den informationspligt, som jeg mener burde være en helt naturlig del af en pensionsforsikringsaftale mellem et pensionsselskab og pensionsforsikringskunde. – Skandia's fremgangsmåde og valg af informationsniveau har således efter min mening været ansvarspådragende, og jeg mener derfor, at selskabet skal stilles til ansvar for dette.

Efter at jeg for nylig opdagede denne artikel på nettet:

> http://penge.dk/pension/du-skal-aldrig-ga-i-panik-med-pensionen
> føler jeg, at det er yderst kritisabelt, at Skandias direktør prioriterer sin egen pensionsordning frem for kundernes, og at han ligefrem promoverer dette overfor offentligheden er jo foruroligende. — Dette er for mig også et klart signal om, at Skandia's ledelse helt bevidst tilsidesætter forsikringskundernes ret til information om deres forsikringsforhold, og jeg forventer derfor, at ankenævnet tager de fornødne skridt til en undersøgelse af disse forhold, evt. med assistance fra Finanstilsynet.
> …
> Da jeg snarest ønsker at overføre min pensionsordning til et mere seriøst selskab, skal jeg venligst anmode om nævnets vurdering af, hvordan dette bedst kan ske, og hvilke rettigheder jeg har i den forbindelse."

Hertil har selskabet i brev af 7/6 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Klager har i forbindelse med indbringelsen af sin klage af 7. september 2015 til Ankenævnet for Forsikring vedlagt kopi af den korrespondance, der har været mellem ham og Skandia i perioden fra juni til september 2015.
>
> Heri har Skandia redegjort for selskabets synspunkter i den konkrete sag, herunder redegjort for, at Skandia respekterer selskabets kunder valg af pensionsprodukt. Vi henviser derfor til de bilag klager vedlagde klageskemaet.
>
> Traditionelt set har garantiprodukter som Bonuspension været den foretrukne løsning for kunder, der ønskede en særlig tryghed, mens markedsrenteprodukter var den foretrukne løsning, hvis man var lidt mere risikovillig og havde fokus på muligheden for at opnå et højere afkast.
>
> Det er Skandias vurdering, at selskabet har løftet sin informationsforpligtelse overfor klageren. Klager har siden pensionsordningens etablering mindst én gang årligt modtaget pensionsoversigter, hvori han kunne følge sin pensionsordnings udvikling.
>
> Klager har således haft mulighed for at kontakte selskabet med henblik på rådgivning i tilfælde af, at pensionsordningen ikke skulle udvikle sig i overensstemmelse med hans forventninger. Klager har endvidere i hele perioden frit kunnet foretage et produktskifte, såfremt han måttet ønske at skifte fra gennemsnitsrenteproduktet, Bonuspension, til et af Skandias markedsrenteprodukter.
>
> Det fremgår endvidere af Skandias brev af 29. juni 2015 …, at Skandia tilbød klager, at han omkostningsfrit kunne flytte sin pensionsordning til andet pensionsinstitut frem til 31. august 2015. Et tilbud, der senere, i brev af 11. august 2015 …, blev forlænget til 30. september 2015. Normalt er en overførsel til andet pensionsinstitut forbundet med et gebyr på 1.512 DKK, men klager blev altså tilbudt at skifte produkt uden omkostninger."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Af selskabets brev af januar 2015, som klageren har anført, at han modtog den 11/6 2015 pga. fejl i adressen, fremgår bl.a.:

> **"Væsentlige ændringer til din pension – kontakt en rådgiver**
> …

Den 1. februar 2015 foretager vi væsentlige ændringer i Skandia Bonuspension, hvor du har placeret hele eller en del af din pensionsopsparing. Ændringerne kan betyde, at udviklingen på din pension ikke er så attraktiv, som den har været.

Udbetalingen fra din pensionsopsparing kan være en central del af indtægten som pensionist. Derfor anbefaler vi, at du kontakter din rådgiver og hører om, hvilke konkrete konsekvenser det får for dig, og hvilke andre muligheder du har for at spare op i Skandia.

Højere omkostninger og depotrente på 0,25 procent
1. februar stiger det månedlige administrationsgebyr til 100 kr., og vi sænker depotrenten til 0,25 procent. Ændringerne sker som en konsekvens af stigende kapitalkrav, et historisk lavt renteniveau, en nødvendig forsigtig investeringsstrategi, og at et stort antal kunder er flyttet fra Skandia Bonuspension de seneste år.

Hvad betyder ændringerne?
Ændringerne betyder, at du næppe kan forvente en positiv udvikling i det beløb, du kan regne med at få udbetalt, Tværtimod kan du risikere, at den forventede udbetaling, du får oplyst fx på dit årlige Pensionsoverblik og på Mit Skandia, bliver mindre. I sidste ende kan det faktisk betyde, at du kun får udbetalt det minimumsbeløb, du er garanteret.

En konsekvens kan være, at udbetalingen fra din pension ikke følger med den generelle prisudvikling (inflationen) i samfundet. Derfor anbefaler vi, at du undersøger dine muligheder sammen med din rådgiver.

Se din udbetaling på Mit Skandia
…
Kontakt din rådgiver. Det er vigtigt for din økonomi som pensionist
Skandia tilbyder andre former for opsparing til pension, som det måske kan være en fordel for dig at skifte til. De konkrete konsekvenser for din økonomi som pensionist afhænger dog af flere faktorer. Derfor anbefaler vi, at du får en individuel rådgivning med udgangspunkt i din situation og dine behov. Du er tilknyttet en pensionsrådgiver i …, og du kan kontakte en rådgiver på telefon ..."

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsordning er en Skandia Bonuspension, som er et gennemsnitsrenteprodukt med udbetalingsgaranti på grundlag af en beregningsrente på 1,5 %.

Selskabet udsendte i januar 2015 et brev til samtlige kunder, der havde en Bonuspension. Af brevet fremgår bl.a., at administrationsgebyret stiger, og depotrenten falder, og at dette kan betyde, at udviklingen på pensionen ikke er så attraktiv, som den har været. Kunderne opfordres til at tage kontakt til en rådgiver med henblik på individuel rådgivning.

Klageren har sideløbende med nærværende sag klaget til Finanstilsynet. Klageren har anført, at selskabet de facto har gennemført en omvalgskampagne, hvor kunderne tilbydes at opgive deres udbetalingsgarantier, og at selskabet derfor i medfør af § 60 a i lov om finansiel virksomhed er forpligtet til at tilbyde at overføre værdien af garantien til det nye markedsrenteprodukt med et overførselstillæg. Selskabet har afvist, at brevet af januar 2015 er udtryk for en omvalgskampagne.

Det er Finanstilsynet, der er tilsynsmyndighed i forhold til § 60 a i lov om finansiel virksomhed. Selskabet har i brev af 12/5 2016 til nævnet oplyst, at Finanstilsynet har taget selskabets redegørelse til efterretning for så vidt angår selskabets brev af januar 2015 til kunderne med Bonuspension. Selskabet har videre oplyst, at klagerens henvendelse til Finanstilsynet ikke gav anledning til tilsynsreaktion, da klageren ikke havde ret til overførselstillæg.

Selskabet har fremlagt et beregningsbilag, der viser, at klageren ikke var berettiget til overførselstillæg, hvis policen blev opgjort medio 2014 eller ultimo 2014 efter reglerne i § 60 a i lov om finansiel virksomhed i forbindelse med et omvalg til markedsrente.

Nævnet finder herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at tilbyde klageren at modtage et overførselstillæg ved et skifte fra Bonuspension til et markedsrenteprodukt i selskabet eller at pålægge selskabet at betale en kompensation til klageren.

Nævnet bemærker, at det ligger uden for nævnets kompetence at rådgive klageren om hans muligheder og rettigheder i forbindelse med en overførsel af pensionsordningen til et andet pensionsselskab. Nævnet kan heller ikke, som anført af klageren, iværksætte en nærmere undersøgelse af, om selskabet generelt tilsidesætter sine informationsforpligtelser over for kunderne.

Efter en gennemgang af sagens bilag finder nævnet, at det ikke er bevist, at selskabet har ydet ansvarspådragende mangelfuld rådgivning til klageren, herunder om hans muligheder for at foretage omvalg til et pensionsprodukt i markedsrente. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale erstatning til klageren for mangelfuld rådgivning.

9. 88427

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels