Ankenævnet for Forsikring

Den 3. august 2016 blev i sag nr. 88923:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning i Danica Pension. Han klager over, at selskabet ikke har rådgivet ham om muligheden for at flytte sin pensionsordning til markedsrente, da han i 2011 besluttede sig for at udskyde pensionsudbetalingen i fem år.

Selskabet har henvist til, at et sådan skifte er usædvanligt og at det ikke havde pligt til af egen drift at rådgive herom.

I klageskema af 5/1 2016 til nævnet er det bl.a. anført:

> "Som kunde i et pensionsforsikringsselskab - i dette tilfælde Danica - må jeg forvente, at selskabet giver mig al relevant information og rådgivning omkring min pension. Så får jeg det bedste grundlag til selv at beslutte, hvad der skal ske med min pension. Det har Danica ikke gjort i dette tilfælde. Danica har bevidst sorteret i informationerne. Danica har givet mangelfuld rådgivning. Dermed har Danica reelt frataget mig muligheden for at få et større afkast af min pension end det, jeg har fået.
>
> Da jeg i 2011 blev tres overførte Danica min Kapitalpension - forsikringsnummer …02 fra garantirente til kontorente. Overførslen skete automatisk, uden nogen information om alternative muligheder.
>
> Senere fulgte jeg Danicas tilbud om rådgivning. Jeg havde besøg af en Danica seniorrådgiver. Som resultat af besøget udarbejdede Danica vedlagte Senioranalyse. Formålet med rapporten var at 'anvise forslag der vil forbedre økonomien, når du går på pension'. Kontorente kontra markedsrente blev ikke berørt. Det var på det tidspunkt lidt svært for mig selv at bringe emnet på bane. Jeg vidste ikke mulighederne eksisterede - og seniorrådgiveren nævnte dem ikke. Danica undskylder sig med, at de ikke har haft indikationer om at jeg - så tæt på pensionsalderen - ønskede denne information og måske tage en større investeringsrisiko. Danica har bevidst sorteret i de informationer, de giver mig.

I foråret 2015 erfarede jeg tilfældigt, at der var andre måder at få forrentet sin - nu Aldersopsparing - på end kontorenten. Jeg kontaktede derfor Danica for at høre nærmere. Det viste sig, at min Aldersopsparing godt kunne placeres til markedsrente. Danicas medarbejder udarbejdede med det samme et forslag til placering af min Aldersopsparing - se vedlagte mail. Her udtrykkes ingen forsigtighed 'med at anbefale vores kunder så tæt på pensionsalderen at skifte fra Danica Traditionel til markedsrente'. Her er ingen tilbud om grundig rådgivning, inden jeg besluttede mig.

Derfor vendte jeg tilbage til Danica. Jeg ville gerne have en forklaring på, hvorfor Danica ikke tidligere havde informeret mig om muligheden for at placere min Aldersopsparing til markedsrente. Danicas eget materiale viser, at jeg er gået glip af en betydelig rentegevinst. Ved mangelfuld information og rådgivning har Danica derfor reelt frataget mig muligheden for at få et andet afkast end kontorenten.

Danica har ind til videre fremkommet med mange forskellige forklaringer på den manglende information og rådgivning - se vedlagte bilag. Som et resultat af min klage, fremsender Danica i september 2015 et tilbud om overflytning til markedsrente med tilhørende rådgivning. Dette tilbud burde være fremsendt fire et halvt år tidligere, inden Danica automatisk overførte min pension fra garantirente til kontorente. Desuden er meget stor forskel på, hvilke økonomiske risici jeg ønsker at tage, når jeg er 60 og når jeg er 65 år. Tidshorisonten er meget forskellig.

Danica kan naturligvis ikke ændre min pensionsordning med tilbagevirkende kraft. Det forventer jeg ikke. Danica bør i stedet kompensere mig for mit manglende afkast. Det er svært for mig nøjagtigt at angive mit tab; men det er betydeligt. Min alderspension er i dag ca. 646.000 kr., mens den kunne være ca. 817.000 kr. ifølge Danicas eget materiale - se vedlagte."

I selskabets brev af 5/4 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

"**Klagen**
[Klageren] gør i klagen gældende, at Danica Pension ikke har levet op til sin informationsforpligtelse i forbindelse med udsættelsen af hans pensionsordning i 2011, og at Danica Pension som følge heraf skal tilpligtes at erstatte et tab på manglende afkast, svarende til 171.000 kroner.

Afgørelse
Det fastholdes, at Danica Pension ikke ifalder et ansvar for manglende rådgivning om investeringsmulighederne for klagers pensionsopsparing, og at Danica Pension således ikke kan pålægges at erstatte [klageren] for et manglende afkast.

Sagsforløb
[Klageren] oprettede med virkning fra den … 1984 pensionsordning …57 i Statsanstalten for Livsforsikring, nu Danica Pension.

Pensionsordningen oprettedes som en traditionel pensionsordning på det daværende G82 5% beregningsgrundlag med et aftalt udbetalingstidspunkt for kapitalpensionen ved alder 60, svarende til den 1. juni 2011. Kopi af begæringen fremlægges som vores bilag A.

Pensionsordningen har igennem hele forsikringens løbetid fra 1984 frem til det aftalte udløbstidspunkt fortsat i det traditionelle gennemsnitsrentemiljø, således at ordningen er til-

skrevet bonus og forrentet med kontorenten årligt i overensstemmelse med de fastsatte regler herfor.

Når en pensionsordning nærmer sig tidspunktet for aftalt udbetaling, sender Danica Pension et brev til pågældende kunde med meddelelse om, at pensionsordningen kan komme til udbetaling. Dette sker tre måneder før det fastsatte udløbstidspunkt.

I brevet bedes kunden tage stilling til, hvad der skal ske med hans pensionsordning - om ordningen ønskes udbetalt eller udbetalingstidspunktet udskudt et eller flere år.

Dette skete også i nærværende sag, da tidspunktet for udbetalingen af [klagerens] kapitalpension nærmede sig. Danica Pension sendte således den 15. marts 2011 et sådan udløbsbrev til [klageren].

Det fremgik af brevet, at [klageren] havde mulighed for at udsætte tidspunktet for udbetaling eller at få kapitalpensionen udbetalt den 1. juni 2011. Samtidig oplystes [klageren] om muligheden for at kontakte Danica Pension pr. telefon, hvis han ønskede at tale med os om sine muligheder.

Brevet var vedlagt et svarkort, og det fremgik af brevet, at såfremt man ikke svarede senest tre uger for det oprindelige udbetalingstidspunkt, så ville ordningen blive udsat på de til enhver tid gældende betingelser for udsættelse. Kopi af udløbsbrevet vedlægges som vores bilag B.

[Klageren] udfyldte svarkortet og returnerede det til Danica Pension. Det fremgik heraf; at pensionsordningen ønskedes udsat i fem år. Kopi af svarkortet vedlægges som vores bilag C.

Som følge heraf udsatte Danica Pension ordningen, og den 7. juni 2011 fremsendtes bekræftelse på udsættelsen til [klageren]. Det bemærkes i den forbindelse, at ordningen også efter udskydelsen i 2011 har været placeret i det traditionelle miljø, men at udskydelsen er sket på det på udskydelsen gældende beregningsgrundlag, D01-2% grundlaget.

Kopi af dette brev vedlægges som vores bilag D.

I april 2015 kontaktede [klageren] Danica Pension. Han var blevet opmærksom på, at han ved det aftalte udbetalingstidspunkt i juni 2011 kunne have haft omlagt sin ordning til et markedsrenteprodukt og spurgte ind til de forskellige investeringsmuligheder i Danica Pension.

I den forbindelse modtog han en mail fra en pensionsrådgiver, der henviste [ham] til en række sider på danicapension.dk, hvor han kunne læse mere om de forskellige investeringsprodukter, Danica Balance og Danica Link. Mailen er allerede fremlagt af klager.

[Klageren] har efterfølgende over for Danica Pension, ligesom nu, gjort gældende, at Danica Pension allerede ved det aftalte udbetalingstidspunkt af egen drift skulle have rådgivet ham om de forskellige opsparingsprodukter i Danica Pension og muligheden for overførelse af pensionsordningen fra gennemsnitsrentemiljø til markedsrente.

Som følge af den efterfølgende dialog i sagen sendte Danica Pension den 22. september 2015 tilbud om omlægning af pensionsordningen fra Danica Traditionel til Danica Balance Middel Risikoforløb med garanti.

Kopi af dette tilbud vedlægges som vores bilag E. Der er tale om et forbrev på tre sider om fordele og ulemper og overvejelser, som man bør gøre sig ved et eventuelt produktskifte, hertil kommer en dækningsoversigt og nye investeringsbetingelser til synliggørelse af konsekvenserne af et eventuelt produktskifte.

Vurdering
I henhold til god skik for finansielle virksomheder §8 skal en finansiel virksomhed yde rådgivning, såfremt kunden anmoder om dette. Derudover skal virksomheden af egen drift yde rådgivning, når omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor.

I den foreliggende sag har kunden på intet tidspunkt direkte eller indirekte via sin adfærd over for Danica Pension tilkendegivet et ønske om at vide mere om alternative opsparingsformer til Danica Traditionel. I den forbindelse bemærkes, at [klagerens] to andre pensionsordninger i Danica Pension, fra henholdsvis 1983 og 2004, tillige er oprettet og bevaret i det traditionelle opsparingsmiljø gennem hele forsikringstiden, Danica Traditionel.

Det bliver således afgørende, om omstændighederne i en situation som denne tilsiger, at Danica Pension af egen drift burde yde rådgivning om alternative investeringsmuligheder. Det er ikke typisk, at en kundes risikoappetit bliver større jo tættere, man kommer tidspunktet for pensionering. Tidshorisonten for, hvornår pengene skal være tilgængelige for kunden, bliver naturligvis kortere jo nærmere udbetalingstidspunktet er, og dermed også den periode, hvori man vil kunne hente et eventuelt tab som følge markedets udvikling i negativ retning. Dette gælder desto mere, når der er tale om en kapitalpension, som i dette tilfælde, der udbetales som en sum ved udløb.

Det er vores opfattelse, at det forhold, at en kunde løbende har mulighed for at skifte investeringsprodukt ikke i sig selv er tilstrækkeligt til, at det tilsiger Danica Pension at rådgive om disse investeringsmuligheder af egen drift. Der skal således være andre forhold eller indikationer, der understøtter en sådan rådgivning. Sådanne forhold er ikke til stede i den foreligge sag.

For en kunde, som [klageren], der således har haft en traditionel pensionsopsparing gennem de sidste 27 år, og som opnår det aftalte udbetalingstidspunkt, aktiverer der efter vores opfattelse således ikke på dette tidspunkt en pligt for Danica Pension til på eget initiativ at afdække, om kunden nu har en forøget risikoappetit, der tilsiger et skifte i investeringsprodukt og således yde rådgivning herom.

Vi henviser i øvrigt til vores breve til [klageren] i forbindelse med nærværende klagesag fra henholdsvis den 20. august og 5. oktober 2015, som vedlægges som vores bilag F og G.

I relation til det opgjorte tab skal bemærkes, at det produkt, som [klageren] i klagen tilkendegiver et ønske om at overgå til, Danica Link Selv Valg, er et investeringsprodukt, hvor kunden selv styrer sine investeringer og investeringsmåde.

Kunden vælger således løbende selv mellem flere forskellige investeringsforeninger og forudsætter en aktiv rolle fra kundens egen side - pt. kan der vælges mellem 45 forskellige investeringsforeninger. Dette produkt ville vi derfor normalt kun anbefale til kunder, der er vant til eller ønsker selv at skulle følge sine investeringer tæt.

Det kan på ingen måde påvises, at [klageren], såfremt han havde modtaget rådgivning om alternative investeringsmuligheder i 2011, havde placeret pengene i de to pågældende investeringsfonde, som beregningen henviser til. Derudover kan der stilles spørgsmål ved, om investeringerne ville have ligget fast i disse fonde igennem hele perioden 2011 til 2015.

Samtidig er det svært at gennemskue, hvorfor beregningerne beror på netop Danica Link, Selv Valg og ikke eksempelvis Danica Link, Danica Valg eller opsparingsproduktet Danica Balance.

Valget af produktet Danica Link - Selv Valg er derudover et produkt uden tilknyttet garanti. Det vil sige, at der ingen sikkerhed er for pensionsordningens udvikling frem til udbetalingstidspunktet.

I dårligere tider er der således ikke en udbetalingsgaranti, der afhængig af markedets udvikling aktiveres til sikring af udbetalingens størrelse. Et sådan fravalg af garanti vil sædvanligvis være særdeles atypisk for en kunde, der har ligget i det traditionelle miljø i hele opsparingsperioden, i dette tilfælde i 27 år, og som så tæt på pensionering ønsker at skifte til en anden opsparingsform.

Det skal for god ordens skyld nævnes, at såfremt [klageren] havde haft et grundlæggende ønske om at investere sine penge mere aktivt og i en højere grad i aktier, så havde han denne mulighed i andet regi i 2011. Han kunne i dette tilfælde have ladet kapitalpensionen udbetale og herefter investeret de frie midler direkte i aktier eller investeringsforeninger igennem en bank eller anden finansiel institution - en mulighed man må gå ud fra, at [klageren] ikke kan have været ubekendt med.

Det skal endeligt bemærkes, at Danica Pension på hjemmesiden danicapension.dk løbende har stillet detaljeret information til rådighed om de mulige opsparingsprodukter i Danica Pension.

[Klageren] havde således hurtigt kunnet få afkræftet hans formodning om, at der ikke kunne investeres i andre produkter end Danica Traditionel, hvis han selv havde opsøgt information herom på nettet eller alternativt havde kontaktet Danica Pension telefonisk. Det fremsendte materiale giver ikke anledning til yderligere kommentarer, og vi overdrager hermed sagen til ankenævnets vurdering."

I klagerens mail af 23/4 2016 til nævnet er det bl.a. bemærket:

"For nogle år siden skulle jeg have et nyt realkreditlån. Før jeg kunne få lånet, skulle realkreditinstituttet informere om alle aktuelle typer af realkreditlån - og det er mange.

Min bank og jeg har sammen udarbejdet en investeringsprofil, som styrer mine investeringer. Min investeringsprofil bliver løbende justeret, så den passer til min aktuelle situation.

Banker, realkreditinstitutter og pensionsforsikringsselskaber sælger alle finansielle ydelser. En sammenligning må derfor være rimelig.

Hos Danica har jeg åbenbart også har en risikoprofil. Det er en risikoprofil, som Danica har udarbejdet helt alene. Det er ikke en risikoprofil, jeg er blevet informeret om eksisterede. Det er ikke en risikoprofil, vi har udarbejdet sammen og justeret over tid. Jeg har trods alt været kunde i Statsanstalten - senere Danica - siden 1984.

Risikoprofilen lader til at styre de Informationer, Danica synes, jeg skal. Jeg kan i hvert fald konstatere, at Danica ikke har informeret mig om mulighederne for at flytte min pension over i et markedsprodukt. Jeg må dermed fastholde at Danica - gennem mangelfuld rådgivning og information - reelt har frataget mig muligheden for et højere afkast af min pension end det, jeg har fået.

Danica henviser først i april 2015 til, at jeg selv burde have søgt alle relevante informationer på Danicas hjemmeside. Danica har en temmelig omfangsrig hjemmeside at søge på. Desuden er det svært at søge efter noget, man ikke ved eksisterer. Endelig går jeg ud fra at Danicas hjemmeside løbende bliver opdateret. Det kan ikke være meningen at Danicas kunder til stadighed skal gennemgå hele Danicas hjemmeside for at blive informeret om deres pensioner, og de muligheder de har. Henvisningen til hjemmesiden fritager efter min mening ikke Danica for ansvar.

I 2013 havde jeg besøg af seniorrådgiver i Danica pension … og fik udarbejdet en Senioranalyse. Senioranalysen skulle 'anvise forslag der vil forbedre økonomien, når du går på pension'. Ud fra teksten burde jeg have fået al relevant information. Her er ingen henvisning til at jeg selv skulle søge oplysninger på Danicas hjemmeside. Her er ingen oplysning om muligheden for at omlægge min pension til et markedsprodukt og dermed få muligheden for at få et højere afkast."

I selskabets brev af marts 2011 til klageren er det bl.a. anført:

"**Udbetaling af din pension**

Vi skriver for at meddele dig, at du kan ffi udbetalt din pension den 1. juni 2011.

Vi vedlægger en udbetalingsoversigt.

Vil du vente med udbetalingen?
Du har mulighed for at vente med at få udbetalt din pension. Vi kan udsætte udbetalingen, så længe du opfylder betingelserne. Fortryder du udsættelsen, kan du altid få din pension udbetalt, når du ønsker det. Hvis du udsætter udbetalingen, sender vi et policetillæg senest to måneder efter den 1. juni 2011.

Fordele ved at vente
Der kan være fordele ved at vente med udbetalingen. Du bør blandt andet overveje følgende
- Udsættelse kan give mulighed for større udbetaling
- Modtager du efterløn, kan udbetaling af pensionen reducere din efterløn
- Vi lever generelt længere - har du mere behov for pension senere i livet?
- Får du udbetalt din kapitalpension, gør en ny lov grundlæggende, at du ikke kan få skattefradrag for dine indbetalinger til andre kapitalpensioner - læs mere på næste side.

Hvad skal du gøre?
Uanset om du ønsker at få udbetalt din pension nu eller vente med udbetalingen, skal du, senest tre uger for udbetalingen, udfylde og sende os det vedlagte svarkort. Hvis vi ikke hører fra dig, udsætter vi din pension i foreløbigt ét år.
…

7. 88923

Svarkort

X **Udsættelse af udbetalingen (sæt X, hvis du vil udsætte udbetalingen)**
Jeg ønsker at udsætte udbetalingen af min pension uden præmiebetaling i 5 år (højst fem år).

I selskabets mail af 16/6 2011 til klageren hedder det bl.a.:

"Kære [klageren]

Her får du en Danica Senioranalyse fra vores rådgivningsmøde, som indeholder en nærmere beskrivelse af det, vi gennemgik.

Jeg vil bede dig læse den økonomiske rapport igennem og kontakte os, hvis du har ønsker om ændringer, eller hvis der er noget i rapporten, der efter din mening ikke stemmer overens.
På side 9 i den økonomiske rapport kan du se den handlingsplan, som vil kunne give dig en økonomisk gevinst i pensionstilværelsen på 288.000 kr."

I klagerens senioranalyse udarbejdet af selskabet på baggrund af et møde med klageren er det bl.a. anført:

"Denne rapport er udarbejdet på baggrund af vores møde.

Formålet med rapporten er at give et overblik over pensionsordningerne, som de ser ud i dag, samt anvise forslag, der vil forbedre økonomien når du går på pension, alene ved en ændret anvendelse af de eksisterende pensionsordninger samt evt, frie midler og friværdi i fast ejendom.
…
Generelle forudsætninger for rapporten

Rapporten er udarbejdet med det formål at give dig/jer et overordnet overblik over de forventede pensionsudbetalinger - og sammenholde dem med de ønsker til udbetalinger, du/I har. Ud fra oplysningerne om pensionsudbetalinger samt oplysning om evt, formue og friværdi anviser rapporten mulige ændringer, der kan forbedre den samlede pensionsøkonomi."

I selskabets mail af 11/4 2015 til klageren er det bl.a. anført:

"Hej [klageren]

Tak for snakken

Nedenstående link viser alle de foreninger man kan placere sine penge i. Her har man selv muligheden for at vælge hvor meget der skal være i aktier og obligationer.

[link]

Nedenstående link har jeg lavet en fordeling hvor 500.000 kr. Er sat i en obligationsfond og 140.000 kr sat i en aktiefond. På forsiden kan du vælge en knap der hedder periode,

der kan du eksempelvis sætte den på et år, og se hvad den ville have udviklet sig hvis du gjorde det for et år siden.

Endvidere kan du trykke på omkostninger. Der kan du se hvad Danica har taget for at investere inde penge på et år. jf. 724 kroner.
…
VI har også nogle puljer, hvor Danica har valgt hvad der skal være Investeret i. Der Kan man vælge mellem lav, mellem eller høj risiko.
[link]

[Klageren] du bestemmer hvad du kunne tænke dig. Du er også meget velkommen til at få et møde en dag.

Slutteligt har vi noget der hedder danica balance udbetalingsgaranti. Som du også kan læse om på vores hjemmeside.
[link]"

I klagerens mail af 11/4 2015 til selskabet hedder det bl.a.:

"Hej …
Tak for det fremsendte materiale. Jeg vil kigge på det og vende tilbage.
Jeg mangler svar mit spørgsmål om den - efter min mening - mangelfulde rådgivning."

I klagerens mail af 13/4 2015 til selskabet er det bl.a. bemærket:

"Det er godt at vi er enige om, at Danica ikke har informeret om hvilke muligheder jeg har omkring min pension efter udløb. Jeg er jo ikke ekspert i pension. Derfor vil jeg mene det er mangelfuld rådgivning. For god ordens skyld bedes du venligst informere mig om mine klagermuligheder."

I klagerens mail af 25/6 2015til selskabet hedder det bl.a.:

"Hej [klageren]

Tak tor din mail.

Har kigget dine papir igennem, og der står ikke nogle steder noget om afkastet. Om dette er mangelfuld rådgivning, eller mangel på opfølgning vil der altså være flere meninger om. Din pension udløb, når dette sker forsætter din ordning på samme vis med dagens grundlag. Det skal siges, at du hele tiden har kunne følge med på din netpension, hvordan kontorenten er."

I selskabets brev af 20/8 2015 til klageren er det bl.a. anført:

"Jeg forstår godt, at du finder det relevant, at du var blevet rådgivet om dine muligheder, da du fyldte 60 år.

Forud for din 60 års fødselsdag sendte vi dig et brev for at få oplyst, om du ønskede pensionsordningen udbetalt, eller om du ønskede at vente med udbetalingen. I brevet nævnte vi, at du kunne kontakte os for at bore nærmere om dine muligheder.

Ved denne fremgangsmåde beder vi vores kunder om selv at opsøge rådgivningen. Det mindsker naturligvis muligheden for, at kunderne får den nødvendige rådgivning, og det bør vi måske ændre på. Jeg er i al fald glad for, at du har gjort dig ulejlighed med at kontakte os, så vi kan tage dit synspunkt med i vores fortsatte arbejde med at give vores kunder den bedst mulige service.

Du skriver, at vi har frataget dig muligheden for at vælge et produkt i markedsrente. Det er ikke tilfældet, da du til hver en tid kan ændre din pensionsordning.

Inden en eventuel ændring er det vigtigt, at du får en nærmere orientering om forskellene på din nuværende pensionsordning og et produkt i markedsrente. Der er fordele og ulemper ved begge typer af pensionsordning."

I klagerens brev af 2/9 2015 til selskabet er det bl.a. bemærket:

"På andre Danica kunders vegne er jeg glad for, at min henvendelse kan medvirke til at give Danicas kunder en bedre service i fremtiden. Det gavner imidlertid ikke størrelsen af min pension.

Da jeg blev 60 år fulgte jeg Danicas råd. Jeg kontaktede Danica og fik besøg af seniorrådgiver i Danica …. . Som resultat af mødet blev der udarbejdet en Danica Senioranalyse med tilhørende budget. I senioranalysen er der også et forslag til handlingsplan for at optimere udbetalingen af min pension. Senioranalysen informerer mig ikke om, at jeg har mulighed for at placere min pension på andre måder end den nuværende.

Jeg er ikke pensionsspecialist. Jeg har fulgt Danicas råd og selv opsøgt rådgivning hos Danica. Danica har ikke informeret mig om mine valgmuligheder med min pension. Når jeg får udarbejdet en Danica Senioranalyse, må jeg gå ud fra, at jeg får alle relevante oplysninger. Derfor må jeg fastholde, at Danica reelt har frataget mig muligheden for at vælge anden rente end den foreliggende."

I selskabets brev af 5/10 2015 til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg er ikke enig med dig i, at Danica Pension har frataget dig muligheden for at skifte fra gennemsnitsrente til markedsrente. Du har nar som helst kunnet omlægge din pensionsordning fra Danica Traditionel til et markedsrenteprodukt.

Når vi ikke på dit pensionsplanlægningsmøde direkte har rådet dig til at omlægge dine pensionsordning til et andet investeringsprodukt, hænger det dels sammen med, at du har været tæt på pensionsalderen, dels at vi ikke har haft oplysninger, der har indikeret, at du ønskede at tage en større investeringsrisiko.

Vi vil altid være forsigtige med at anbefale vores kunder tæt på pensionsalderen at skifte fra Danica Traditionel til markedsrente, da de garanterede udbetalinger falder, og der generelt er større risiko - og dermed større usikkerhed - forbundet med markedsrenteprodukter.

Tilbud på omlægning
I forlængelse af dine henvendelser har vi nu sendt dig tilbud pa omlægning af forsikringsnummer …40 og …57 til Danica Balance. Tilbuddene er sendt henholdsvis den 21. og

den 22. september 2015. I tilbuddene kan du læse mere om fordelene og ulemperne ved at omlægge fra Danica Traditionel til Danica Balance.

Af tilbuddene kan du se, hvad du kan få i kompensation, mod at du afgiver dine garantier i Danica Traditionel. Som det fremgår, er kompensationsbeløbet 0 kroner på forsikringsnummer …57 og 408.983 kroner på forsikringsnummer …40. Jeg gør opmærksom på, at du ikke ville have net tilbud om kompensation, hvis du havde valgt at ændre til Danica Balance i 2013.

Jeg vil gerne understrege, at vores tilbud ikke ændrer ved, at vi generelt fraråder vores kunder tæt på pensionering at give afkald på garantierne i Danica Traditionel. Det er stadig dig selv som kunde, der skal tro på, at du kan få et bedre afkast i Danica Balance, end du kan få i Danica Traditionel."

Som følge af klagerens henvendelser og utilfredshed med selskabets rådgivning fremsendte selskabet ved brev af 22/9 2015 et tilbud på omlægning af pensionsordning samt informationsmateriale herom. Af følgebrevet fremgår det bl.a.:

"**Omlægning til Danica Balance**
Du har i dag en pensionsopsparing i Danica Traditionel, hvor du er garanteret en udbetaling, når du går på pension.

Du bør overveje, om det vil være en fordel for dig, at omlægge din opsparing.

Det er vigtigt, at du træffer et valg, der passer til dig. Vi anbefaler, at du udover brevet læser informationen på danicapension.dk/skift. Du bør kontakte os for nærmere rådgivning, inden du beslutter dig.

Fordele og ulemper ved en omlægning
I Danica Traditionel er du garanteret en fast udbetaling baseret på en gennemsnitlig forrentning af din opsparing. På grund af det nuværende lave renteniveau, kan du dog ikke forvente en meget højere forrentning end den, som din garanterede udbetaling er baseret på. Derfor vil din udbetaling næppe blive meget større end den garanterede.

Omlægger du til Danica Balance, opgiver du din nuværende højere garanterede udbetaling og får i stedet en lavere garanteret udbetaling. Til gengæld er det muligt, at du vil få mere udbetalt end i Danica Traditionel, da der er bedre mulighed for at få et højere afkast af din opsparing. Det skyldes, at vi kan investere opsparingen i Danica Balance mere frit - efter hvad, vi forventer, giver det bedste afkast. Udbetalingen i Danica Balance kan dog også blive mindre end i Danica Traditionel.

I den vedlagte oversigt kan du se konsekvenserne af en omlægning for din forventede udbetaling ved pension. Du kan også læse mere om fordele og ulemper i det vedlagte bilag.

Da din nuværende pensionsordning er omfattet af en statsgaranti og en ret til særlige overskudsandele, skal du være særlig opmærksom på, at du mister disse rettigheder, hvis du skifter til Danica Balance.

Omlægger du din opsparing til Danica Balance, betyder det, at du får en ny pensionsordning med nye forsikringsbetingelser, som du kan se i netpension på danicapension.dk.

Bør du omlægge?
Valget er naturligvis dit, og du skal tage hensyn til dine personlige forhold, for eksempel anden opsparing, tilknytning til arbejdsmarkedet og hvor højt, du prioriterer størst mulig garanteret udbetaling i forhold til en mulighed for højere forventet udbetaling.

Omlægger du til Danica Balance, tager du mere risiko end i dag, fordi du opgiver din nuværende højere garanterede udbetaling - og din statsgaranti og ret til særlige overskudsandele falder væk. Til gengæld får du bedre mulighed for at få et højere afkast og en højere udbetaling."

Nævnet udtaler:

Det fremgår af sagen, at klageren er født omkring 1950 og har haft pensionsordning i selskabet siden 1984, oprettet som en traditionel pensionsordning på det daværende 5% beregningsgrundlag med aftalt udbetaling ved alder 60 år. I 2011 modtog klageren et brev fra selskabet vedrørende udbetaling af pensionen og om muligheden for at udsætte udbetalingen. Klageren besvarede selskabets brev således, at udbetalingen af hans pension blev udskudt i fem år.

Klageren har overfor nævnet gjort gældende, at selskabet har ydet mangelfuld rådgivning ved ikke i 2011 at informere ham om muligheden for at placere sine pensionsmidler til markedsrente.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet ikke af egen drift i 2011 henledte klagerens opmærksomhed på, at han kunne investere sine pensionsmidler på markedsrentevilkår.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det sædvanligvis anses som fornuftigt at placere sine pensionsmidler i lavrisikoprodukter i årene op til pensioneringen for at undgå utilsigtede tab ved større og uforudsete ændringer i markedet.

Derudover har nævnet lagt vægt på, at klageren efter det oplyste havde haft en traditionel pensionsopsparing i mere end 25 år, og at klageren ikke har godtgjort omstændig-

heder, som kan føre til, at selskabet i 2011 – fem år før udbetalingen – burde være blevet bekendt med hans forøgede risikovillighed.

Nævnet bemærker, at det havde været nærliggende, at klageren udtrykkeligt havde spurgt ind til andre investeringsformer, hvis han havde haft et særligt ønske herom, blandt andet som følge af større risikovillighed.

Endelig har nævnet lagt vægt på selskabets oplysninger om, at der på dets hjemmeside kunne findes oplysninger om markedsrenteprodukter, og at det må anses for almindelig kendt, at pensionsmidler kan placeres i forskellige risiko- og investeringspuljer.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels