Ankenævnet for Forsikring

Den 15. marts 2017 blev i sag nr. 89473:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft pensionsordning i Danica Pension. Hun klager over, at selskabet ikke informerede hende, da det ophævede et aftalt vilkår om en bindingsperiode på 3 år efter en generel afgørelse fra Finanstilsynet. Hun kræver erstatning for det tab, hun oplyser at have lidt, fordi ordningen ikke blev overført til et andet selskab på et tidligere tidspunkt.

Selskabet har anført, at selskabet har orienteret på sin hjemmeside om, at selskabet ikke vil gøre bindingsperioden gældende i allerede indgåede aftaler vedrørende omvalg fra Danica Traditionel (gennemsnitsrente) til Danica Balance (markedsrente), og at denne information til kunderne var tilstrækkeligt oplysende. Selskabet har desuden anført, at klageren ikke har bevist, at hun har lidt et tab.

Det fremgår af sagen, at klageren den 3/12 2012 underskrev en aftale om at give afkald på den udbetalingsgaranti, der var knyttet til hendes pensionsordning. Af aftalen fremgik, at hun ville få en omvalgskompensation, men det var en forudsætning for dette beløb, at hun beholdt sin pensionsordning i selskabet i mindst tre år.

I en generel afgørelse af 19/8 2013 fandt Finanstilsynet, at det var i strid med § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder at betinge en omvalgskompensation af en sådan bindingsperiode. Selskabet beslut-

tede på den baggrund i august 2013, at det ikke ville fastholde kravet om en bindingsperiode over for kunder, som allerede havde taget imod omvalgstilbuddet, og som ønskede at flytte eller få udbetalt sin pensionsordning.

Klageren har i klageskemaet af 28/5 2016 til nævnet bl.a. anført:

> **"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> 1. Medhold i at Danica skulle have informeret mig om, at bindingen for længst var ophævet (i 2013).
> 2. En økonomisk kompensation for det tab, jeg har lidt ved det, at jeg ikke har kunnet flytte min pension til et andet selskab, fordi jeg troede, den var bundet i Danica i tre år. I min klage har jeg opgjort tabet til 182.052 kr., hvilket er til forhandling."

I klagerens brev af 28/2 2016 til selskabet hedder det bl.a.:

> **"Klage og krav om økonomisk kompensation**
> Den 3. december 2012 underskrev jeg en aftale … med Danica om at modtage et beløb (tillagt pensionsopsparingen) mod at opgive den garanterede mindsteforrentning, som oprindeligt var aftalt med Statsanstalten for Livsforsikring (og garanteret af statskassen). Aftalen var udtrykkeligt betinget af, 'at jeg beholder min pensionsordning i Danica Pension i mindst tre år'.
>
> Min klare forventning, da jeg underskrev aftalen var (berettiget eller uberettiget), at Danica så snart aftalen var underskrevet ville ophøre med at forrente opsparingen. Min plan var derfor hurtigst muligt at opsige min aftale med Danica ved udløbet af den treårige bindingsperiode.
>
> De tre år udløb omkring nytår i år, men da jeg ikke præcist kunne huske datoen, kontaktede jeg (mellem jul og nytår 2015) Danica telefonisk for nærmere at drøfte det praktiske omkring opsigelsen af pensionen, der (præcist som ventet) ikke er blevet forrentet, siden jeg underskrev aftalen ved udgangen af 2012.
>
> Til min store overraskelse oplyste den venlige dame hos Danica mig om, at min pension skam ikke var bundet mere. Det havde den ikke været længe.
>
> Jeg var målløs over denne oplysning, idet jeg ikke erindrede at have modtaget nogen meddelelse herom. Jeg skrev derfor til Danica via selskabets hjemmeside den 3. januar og spurgte ind til, hvordan det forholdt sig. Ved e-mail af 8. januar 2016 bekræftede Danica, at som følge af en afgørelse i Finanstilsynet den 19. august 2013 var min binding blevet ophævet pr. nævnte dato.
>
> Efterfølgende havde jeg en længere mailveksling med Danica, hvor jeg gentagne gange bad om svar på
> 1. Om Danica havde informeret mig om, at bindingen var bortfaldet.
> 2. Hvorfor jeg i benægtende fald ikke var blevet orienteret herom.
>
> Efter adskillige forsøg på at tale uden om fik jeg ved mail af 1. februar 2016 utvetydigt bekræftet, at Danica aldrig har orienteret mig om, at bindingen var ophævet (jeg fik aldrig nogen forklaring på, hvorfor det ikke var sket). …

Dette leder frem til første formål med min henvendelse, idet jeg hermed ønsker at klage over, at jeg ikke er blevet orienteret om at bindingen på min pensionsopsparing i Dania var blevet ophævet i 2013.

Ud over klagen er så en konstatering af, at jeg har lidt et meget betydeligt økonomisk tab, fordi jeg allerede fra august 2013 kunne have flyttet min reelt uforrentede pensionsopsparing i Danica til en bedre ordning i et andet selskab. Jeg agter derfor at forlange økonomisk kompensation for mit tab, hvilket kræver en form for opgørelse heraf.

Min bank er …, som jeg også bruger til at rådgive mig om investering af mine frie midler. På grundlag af råd fra banken har jeg investeret min opsparing i ordningen 'Premium Portefølje – Balanceret'. Jeg vedlægger … en oversigt over ordningens årligt opnåede afkast i perioden 2012 til 2015. I nedenstående tabel har jeg sammenstillet disse beløb med afkastet af min Danica pension:

Dato	Danica - saldo	Årsafkast Premium Portefølje	Interp.	Hypotetisk saldo hvis overflyttet
Ult. 2012[1]	1.723.091			
1/9 2013[2]	1.748.909	10,20%	(6,80%)	1.748.909
Ult. 2013[1]	1.761.818		3,40%	1.808.372
1/10 2014[3]		12,90%	9,675%	1.983.332
1/10 2014[4]			-	1.243.549
Ult. 2014[1]	1.150.693		3,225%	1.283.653
Ult. 2015[1]	1.180.161	6,12%		1.362.213

(1) Tallene er taget direkte fra Danicas netpension
(2) Dato hvorfra overførslen til … 'Premium Portefølje – Balanceret' kunne være sket. Danica saldoen på denne dato er fundet ved lineær interpolation.
(3) Interpoleret saldo før betaling af 37,3% statsafgift
(4) Saldo efter betaling af statsafgift

Tallene i tabellen er opstillet under forudsætning af, at pensionsordningen pr. 1. september 2013 var overført til … 'Premium Portefølje – Balanceret' (og fortsat var noteret som pensionsopsparing). Saldoen i Danica på nævnte dage er fremkommet ved simpel interpolation. Hvor der har været behov for at opgøre det hypotetiske afkast hos … over mindre end et kalenderår, er der forudsat lineær udvikling.

Som det fremgår af opstillingen har den manglende information om bortfaldet af bindingen kostet mig 1.362.213 -1.180.161 = 182.052 kr.

Beregningen leder frem til mit andet ærinde med dette brev, idet jeg hermed kræver at blive kompenseret for det tab, jeg dokumenterbart har lidt.

Hvilket præcise beløb kompensationen skal udgøre, kan vi forhandle om, men det skal tage udgangspunkt i ovennævnte beløb. Jeg er villig til at acceptere mindre justeringer som følge af, at min egen beregning er omtrentlig (f.eks. hvad angår de lineære interpolationer). Der er heller ikke i min beregning taget højde for, at der til opsparingen i Danica er knyttet en forsikring, hvis præmie har formindsket afkastet marginalt. Såfremt Danica kan fremlægge og dokumentere en mere præcis beregning, tager jeg det til efterretning."

Klageren har i brev af 28/5 2016 til nævnet supplerende anført:

- Danica oplyser, at ophævelsen af bindingen ikke direkte var et resultat af Finanstilsynets afgørelse, men derimod var en beslutning truffet af Danica Pension selv. Jeg finder egentlig, at denne oplysning er en *skærpende* omstændighed. Der var indgået en skriftlig aftale, hvor den ene part så selv vælger at slække på kravene til modparten. Det forekommer ubegribeligt, at selskabet ikke finder det relevant at meddele en sådan beslutning til modparten. Havde det derimod været som følge af en myndighedsafgørelse, kunne man måske (lidt tænkt) have argumenteret for at informationspligten så lå hos den pågældende myndighed.
  …
- Der tales om, at min påstand om at jeg kunne have flyttet min pensionsordning til 'en bedre ordning i et andet selskab' er en efterrationalisering. Det er jeg naturligvis ikke enig i. Som det fremgår af min klage, var min klare forventning, at i samme øjeblik, jeg frafaldt det garanterede afkast, ville forrentningen (afkastet!) af min pensionsformue ophøre. Om denne forventning er rimelig eller rationel er for så vidt ligegyldig – det var den, jeg handlede efter. Min strategi var derfor fra begyndelsen at få pengene overflyttet, så snart bindingen ophørte. Af samme grund kontaktede jeg da også straks Danica, da de tre år var gået. I opgørelsen af mit tab har jeg da også taget udgangspunkt i afkastet fra den investeringsordning, jeg allerede har investeret mine frie midler i – der sammenlignes således ikke med en tilfældig anden ordning."

Selskabet har i brev af 21/6 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Sagsfremstilling
Klageren modtog i november 2012 et tilbud om omlægning af Danica Traditionel til en Danica Balance. Klageren accepterede dette tilbud og pensionsordningen blev ændret pr. 5. december 2012.

Tilbud om omlægning var, på daværende tidspunkt, forbundet med en bindingsperiode. Denne betød, at den enkelte kunde skulle bevare opsparingen i Danica Pension i tre år efter omlægning, såfremt kunden skulle bevare det kompensationsbeløb, som blev tilbudt ved omlægningen til Danica Balance.

Bindingsperioder i forbindelse med omlægning blev bredt anvendt i branchen på daværende tidspunkt.

Finanstilsynet traf den 19. august 2013 en afgørelse vedrørende bindingsperioder i forbindelse med tilbud om omlægning. Finanstilsynets afgørelse vedrørte ikke et specifikt selskab, men tog udgangspunkt i en forespørgsel i branchen omkring omlægningstilbud.

I afgørelsen slog Finanstilsynet fast, at pensionsselskaber ikke kan betinge tildelingen af et kompensationsbeløb ved omlægning af, at kunden forbliver i selskabet i de efterfølgende tre år. Finanstilsynets afgørelse er vedlagt som Bilag A.

Finanstilsynets afgørelse om, at pensionsselskaberne ikke kunne betinge en bindingsperiode som forudsætning for kompensationsbeløbet ved omlægning, gjaldt kun fremadrettet. Afgørelsen har dermed virkning for omlægningstilbud sendt efter afgørelsen den 19. august 2013.

Med viden om at *fremtidige tilbud* om omlægning ville være uden bindingsperiode, besluttede Danica Pension ikke at gøre bindingsperioden gældende for de allerede udsendte tilbud.

I forbindelse med, at beslutningen blev truffet i Danica om ikke at gøre bindingsperioden gældende for de allerede afgivne tilbud om omlægning, valgte Danica Pension at informere om denne beslutning via hjemmesiden. Udskrift af teksten fra Danica Pensions hjemmeside er vedlagt som Bilag B.

Klageren henvendte sig til Danica Pension i januar 2016 med forespørgsel omkring overførsel af pensionsopsparingen. Korrespondancen mellem Danica Pension og klageren er fremlagt af klageren som bilag.

Klageren anfører, at Danica Pension allerede i 2013 burde have oplyst hende om, at selskabet ikke ville fastholde bindingsperioden. Klageren anfører ligeledes, at hun ville have flyttet sin pensionsordning til …, såfremt hun havde vidst dette.

Vurdering
Danica Pension fastholder, at afgørelsen af 19. august 2013 ikke forpligtede pensionsselskaberne til at foretage nogen ændringer i forhold til allerede afgivne tilbud.

Afgørelsen fra Finanstilsynet pålagde ikke pensionsselskaberne at informere særskilt omkring afgørelsen.

Danica Pension valgte at ophæve bindingsperioden for kunder, der havde accepteret et omlægningstilbud forud for Finanstilsynets afgørelse, og som måtte ønske at få udbetalt eller overført deres opsparing, før de tre år var gået.

En sådan forretningsmæssig beslutning skaber ikke en forpligtelse for Danica Pension til at informere særskilt og individuelt.

Danica Pension valgte at informere om beslutningen på selskabets hjemmeside, som fremvist i Bilag B.

Danica Pension fastholder, at denne information er tilstrækkeligt oplysende i en situation, hvor afgørelsen fra Finanstilsynet ikke omhandlede allerede afgivne og accepterede tilbud, og hvor afgørelsen i sig selv ikke pålagde selskaberne nogen særskilt oplysningsforpligtelse.

Danica Pension fastholder dermed, at der ikke var en forpligtelse for selskabet til at informere kunder, som havde accepteret tilbud udsendt før 19. august 2013, individuelt om beslutningen om ikke at gøre bindingsperioden gældende.

Tabsopgørelse
På baggrund af, at der ikke eksisterede en særskilt oplysningsforpligtelse for Danica Pension, så fastholdes det, at selskabet ikke er forpligtet til at betale en godtgørelse til klageren.

Danica Pension har ikke før december 2015 modtaget nogen henvendelse fra klageren om, at hun ønskede at overføre eller få udbetalt sin pensionsordning.

Klageren anfører, at tabsopgørelsen er beregnet ud fra en forudsætning om, at klageren, efter eget udsagn, ville have placeret opsparingen i …, såfremt der ikke havde været en bindingsperiode forbundet med tilbud om omlægning.

Hvis Ankenævnet måtte finde, at Danica Pension var forpligtet til at udsende særskilt information omkring bindingsperioden, afviser Danica Pension, at opgørelsen kan tjene som dokumentation for et tab hos klageren.

Det faktum, at klageren har valgt at placere frie midler i en ordning hos … dokumenterer ikke, at klageren også ville have flyttet og siden placeret sin pensionsordning fra Danica Pension samme sted.

I 2013 eller senere kunne hverken klageren eller Danica Pension med sikkerhed vide hvordan forrentning, afkast mv. ville udvikle sig.

Danica Pension gør derfor gældende, at det ikke er dokumenteret at klageren har lidt et tab, da det ikke kan dokumenteres hvordan klageren ville have handlet, om klageren ville have flyttet opsparingen og om flytningen i så fald ville være til ..."

Hertil har klageren i brev af 5/7 2016 til nævnet bl.a. anført:

"1. Urigtig påstand i Danica Pensions svar af 21. juni [2016]
Danica hævder, at 'Finanstilsynets afgørelse om, at pensionsselskaberne ikke kunne betinge en bindingsperiode som forudsætning for kompensationsbeløbet ved omlægning, gjaldt kun fremadrettet'. Ved gennemlæsning af afgørelsen … kan jeg konstatere, at dette *ikke* er korrekt. Finanstilsynet konkluderer blot, at

> *'... det er i strid med § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder at betinge udbetaling af kundens andel af bestandens ufordelte midler i forbindelse med et strukturelt omvalg fra en ordning med garantier af, at kundens ordning forbliver i selskabet i en periode efter omvalget.'*

I afgørelsen tages der således slet ikke stilling til 'før' og 'efter' afgørelsen. Det konstateres bare, at den praksis, Danica Pension m.fl. har fulgt, var ulovlig. Det var den naturligvis både før og efter 19. august 2013. Påstanden om, at afgørelsen kun gjaldt fremadrettet, er frit opfundet af Danica Pension. Den binding, der lå i Danica Pensions tilbud til mig i 2012, var simpelthen *ulovlig* i henhold til Finanstilsynets afgørelse.

Jeg kan konstatere, at det ikke er første gang, Danica Pension forsøger at fremføre den urigtige påstand over for Ankenævnet for Forsikring. I sag nr. 85.213 spiller netop dette spørgsmål en central rolle, og Danica Pension forsøgte også her at gøre gældende, at Finanstilsynets afgørelse kun gjaldt fremadrettet. Ankenævnet afviser i sin kendelse af 8. september 2014 utvetydigt denne påstand (min fremhævning):

> *'Det fremgår af Finanstilsynets afgørelse af 19/8 2013, at det er i strid med § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder at betinge udbetaling af kundens andel af ufordelte midler i forbindelse med et strukturelt omvalg fra en ordning med garantier af, at kundens ordning forbliver i selskabet i en periode efter omvalget.*
>
> *Da <u>selskabets tilbud således har indeholdt et vilkår, der ikke kan gøres gældende over for klageren</u>, finder flertallet under henvisning til reglerne om god skik, at sel-*

skabet i den konkrete sag ikke kan gøre den af selskabet fastsatte frist (6/6 2013) for accept af tilbuddet om omlægning af pensionsordningen gældende over for klageren …'

Denne afgørelse, som er truffet mod Danica Pension, er interessant på to måder for min sag:

- Den viser, at Danica Pension bevidst giver urigtige oplysninger. Afgørelsen i Ankenævnet (sag 85.213) var netop mod Danica Pension, så påstanden i svarbrevet af 21. juni 2016 er afgivet *mod bedre vidende*.
- Den førte til, at Danica Pension blev pålagt at yde klageren økonomisk kompensation for det tab, denne havde lidt som følge af Danica Pensions ulovlige fremgangsmåde. Der er altså en oplagt parallel til min sag.

2. Bristede forudsætninger

Når jeg ultimo 2012 indgik en aftale om bl.a. at acceptere en binding af min pensionsordning til Danica Pension i tre år, lå der naturligvis nogle forudsætninger til grund for aftalen. En fuldstændig oplagt underliggende forudsætning fra min side som almindelig forbruger var, at vilkårene i selskabets tilbud var *lovlige*. Det har nu vist sig ikke at være tilfældet, hvilket selskabet har vidst siden Finanstilsynets afgørelse i august 2013.

Når således Danica Pension i august 2013 indser (eller *burde* have indset), at vilkårene i aftalen fra ultimo 2012 var ulovlige, skulle selskabet naturligvis straks have rettet op på forholdet og meddelt mig, at forudsætningerne *for bindingsperioden* var bristede.

Ved ikke at informere mig, har selskabet i praksis hindret mig i at kunne flytte min pensionsordning til et andet selskab, hvilket har påført mig et betydeligt økonomisk tab som opgjort i min oprindelige klage af 28. februar 2016 til Danica Pension. Dette tab skal Danica Pension naturligvis kompensere.

3. God skik

Danica Pension har med sin adfærd handlet i strid med flere paragraffer i 'Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder'. Først og fremmest er det naturligvis § 3:

'En finansiel virksomhed skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder.'

I vejledningen til bekendtgørelsen præciseres det, at de finansielle virksomheder skal

'tilrettelægge deres virksomhed således, at kunden gives mulighed for at træffe sit valg på et velinformeret grundlag'

og videre, at

'Reglen skal sikre, at kunder i finansielle virksomheder kan have tillid til markedet og de finansielle virksomheder.'

Det siger sig selv, at når Danica Pension ikke har informeret mig om, at kravet om bindingen har vist sig at være ulovlig, har jeg ikke kunnet træffe mit valg om placering af min pensionsformue på et *velinformeret grundlag*. Jeg har fejlagtigt troet, at den var bundet i Danica Pension og har derfor lidt et betydeligt økonomisk tab, som selskabet skal kompensere mig for.

Henvisningen til, at ophævningen af bindingen har været at finde på Danica Pensions webserver (som dokumenteret ved et tilsendt direkte link til dokumentet - jeg har ikke efterfølgende selv kunnet fremsøge det på hjemmesiden), er ikke relevant i denne forbindelse, idet jeg som forbruger ikke kan forventes systematisk at overvåge eller søge på selskabets hjemmeside.

Det er også min opfattelse, at Danica Pension (måske oprindeligt uforvarende) har overtrådt samme bekendtgørelses § 4:

> *(§ 4, Stk. 4:) 'De former for adfærd, der er opregnet i bilag 1, anses under alle omstændigheder for at være urimelige i private kundeforhold, og er ikke tilladt.'*
>
> *(Bilag 1, punkt 8:) 'Det angives, eller der gives på anden måde indtryk af, at et produkt kan sælges lovligt, selv om dette ikke er tilfældet.'*

Når et større pensionsselskab tilbyder mig et nyt pensionsprodukt som en samlet pakke, ligger det implicit i tilbuddet, at *alle* aspekter i det er lovlige. I dette tilfælde viser det sig så senere, at et afgørende element i tilbuddet netop *ikke* var lovligt. Igen må jeg konstatere, at Danica Pensions manglende forsøg på at rette op på det ulovlige forhold (ved eksplicit at meddele mig, at bindingen havde vist sig at være ulovlig), har påført mig et betydeligt økonomisk tab, som jeg kræver kompensation for.

Jeg kan også henvise til, at i vejledningen til § 4 hedder det, at

> *'Ved vurderingen af hvorvidt et forhold er egnet til at vildlede kunden og dermed påvirke deres økonomiske adfærd, vil der blive taget udgangspunkt i, hvordan en gennemsnitskunde vil opfatte markedsføringen.'*

Jeg kan hertil igen anføre, at en *gennemsnitskunde* ikke følger med i, hvad der løbende lægges ud på Danica Pensions webserver.

Endelig tillader jeg mig også i dette afsnit at henvise til Finanstilsynets afgørelse af 19. august 2013, hvori det hedder,

> *'Det er Finanstilsynets vurdering, at det primære formål med en bindingsperiode er at beskytte selskabet mod konkurrence om kundens ordning i perioden. Vilkåret om at kunden skal forblive i selskabet i en karensperiode, tjener hverken kunden eller de øvrige kunder i omvalgsgruppen, men alene selskabet.'*

Det er min opfattelse, at Danica Pension netop ved *ikke* at informere mig om ophævelsen af bindingen kynisk har spekuleret i, at jeg ikke ville opdage det. Selskabet er næppe ubekendt med, at det afkast, det genererer, er endog *yderst* ringe, og at jeg derfor ikke frivilligt ville beholde min pension i selskabet i tre år. Det har derfor haft en klar egeninteresse i at holde Finanstilsynets afgørelse skjult.

4. Tilbagevisning af påstand om efterrationalisering

Danica Pension anfører i svarbrevet af 21. juni 2016 at 'Danica Pension har ikke før december 2015 modtaget nogen henvendelse fra klageren om, at hun ønskede at overføre eller få udbetalt sin pensionsordning'.

Sætningen forekommer mig meningsløs, eftersom det burde fremgå af hele sagsforløbet og min klage, at jeg *troede*, at jeg var bundet til Danica Pension i tre år. Ud fra den forud-

sætning ville det jo være helt absurd, hvis jeg havde henvendt mig om udbetaling, før de tre år var gået! Jeg forstår derfor ikke pointen med dette udsagn.

Danica Pension anfører endvidere i sit svar af 15. marts 2016 og (med lidt andet ordvalg) i svaret til Ankenævnet af 21. juni 2016, at det af mig opgjorte tab er en efterrationalisering, idet 'det ikke kan dokumenteres hvordan klageren ville have handlet, om klageren ville have flyttet opsparingen og om flytningen i så fald ville være til ...'

Dette er jeg, som nævnt, ikke enig i. I løbet af 2015 tog jeg i god tid kontakt til … for at forberede investeringen af det millionbeløb, jeg forventede at få frigivet omkring årsskiftet fra bindingen i Danica Pension.

Således blev jeg i marts 2015 godkendt som 'Premiumkunde' i ... Dette kræver normalt et investeret indskud på minimum 750.000 kr., men jeg blev godkendt under forudsætning af, at jeg kunne opfylde betingelsen inden for et år, hvilket jeg med lethed ville kunne i kraft af den frigivne pensionsformue fra Danica Pension, som jeg regnede med i praksis ville kunne blive overført primo 2016.

Jeg har i den mellemliggende periode jævnligt kommunikeret med … om dette forventede beløb på over en million, der skulle investeres, så snart det blev frigivet fra Danica Pension. Da den medarbejder, jeg løbende kommunikerede med, for tiden holder ferie har jeg ikke kunnet indhente hendes tilladelse til at vedlægge udskrift af denne kommunikation, men jeg er sikker på, at hun (…) senere på sommeren gerne vil give sit samtykke eller skrive en erklæring, der bekræfter min fremstilling.

Jeg må derfor på det skarpeste afvise løse påstande om efterrationalisering, og jeg fastholder, at min tabsopgørelse i min klage af 28. februar 2016 (med de forbehold, jeg anførte) er velegnet som grundlag for beregning af den krævede kompensation. Der er altså tale om et udgangspunkt, som jeg er klar over, at Ankenævnet måske vil op- eller nedjustere en smule, men som udgangspunkt er opgørelsen fair."

I brev af 29/7 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Det er korrekt, at Finanstilsynet ikke skriver, at konklusionen omkring bindingsperioder vedrører tilbud fremsendt til kunder efter tidspunktet for afgørelsen.

Det forholder sig dog således, at Finanstilsynets udtalelse er udtryk for en fortolkning af begrebet god skik. Begrebet god skik er dynamisk og udvikler sig over tid.

På tidspunktet for Finanstilsynets undersøgelse blev bindingsperioder anvendt, og flere selskaber var af den opfattelse, at det var kutyme i branchen. For den konkrete situation har det den betydning, at der ikke havde været en fortolkning eller vurdering af brug af bindingsperioder, og da lovgivningen ikke specifikt hverken afskærer eller bifalder brugen af bindingsperioder, så skulle der altså en konkret vurdering til.

Jeg kan bl.a. henvise til en artikel på brancheforeningen Forsikring og Pensions hjemmeside fra 23. august 2013, hvor Forsikring og Pension har fået bekræftet af Finanstilsynet, at vurderingen vedrører en ny retstilstand, hvorefter man ikke længere kan aftale bindingsperiode i forbindelse med tilbud om omlægning. Jeg vedlægger artiklen som Bilag C.

Der er således *ikke* tale om, at Danica Pension kommer med urigtige påstande eller i øvrigt udtaler sig mod bedre vidende.

Uanset den tidsmæssige udstrækning af fortolkningen af god skik foretaget af Finanstilsynet, så fremgår det ikke heraf, at der var en særskilt forpligtelse til at foretage ændringer af allerede afgivne tilbud eller anden form for efterfølgende kommunikation.

Jeg fastholder derfor, at Danica Pension ikke var forpligtet til at foretage særskilt information til kunder, som havde valgt at acceptere tilbuddet om omlægning. Jeg henviser i øvrigt til mine bemærkninger herom i brev af 21. juni 2016.

Danica Pension er selvsagt bekendt med Ankenævnssag 85.213, men mener ikke at der er tale om den samme situation. Sagen omhandlede en kunde, som ikke havde taget i mod et tilbud om omlægning. Relativt kort tid efter udløbet af svarfristen, blev Finanstilsynets vurdering af god skik offentliggjort, og herefter kontaktede klageren selskabet inden for 10 dage og meddelte sit ønske om at acceptere tilbuddet. Dermed drejede den sag sig om en kunde, som ønskede at gøre brug af et tilbud efter svarfristen for tilbuddet var udløbet.

Danica Pension blev i øvrigt *ikke* ved denne afgørelse pålagt at yde en økonomisk kompensation til den pågældende kunde, men Ankenævnet fastslog, at selskabet ikke kunne gøre en svarfrist for kundens accept af omlægningstilbuddet gældende, og dermed fik kunden mulighed for at benytte sig at det tidligere tilbud om omlægning.

Danica Pension har i forlængelse af Finanstilsynets fortolkning:

- forholdt sig til Finanstilsynets fortolkning og vurdering af god skik,
- ændret forudsætningerne for de tilbud om omlægning, som *efterfølgende* er sendt, og
- informeret omkring afgørelsen og Danica Pensions håndtering heraf på selskabets hjemmeside.

Danica Pension udtalte sig i perioden efter afgørelsen også til pressen. Som eksempel herpå fremlægger jeg … en artikel fra Finanswatch, som der bl.a. henvises til fra gængse medier som Jyllands Posten og Politiken.

Jeg må således fastholde, at Danica Pension har ageret i overensstemmelse med Finanstilsynets fortolkning af god skik, og at selskabet desuden har været åbne omkring dets håndtering af både tidligere og fremtidige tilbud om omlægning."

Nævnets sekretariat har ved brev af 17/10 2016 bedt selskabet oplyse hvilke investeringsmuligheder, klageren havde i selskabet efter sit omvalg, og hvilken rådgivning, klageren fik eller kunne have fået om sine investeringsmuligheder ved henvendelse til selskabet.

I brev af 10/11 2016 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"Såfremt klageren havde ønsket at ændre sin pensionsordning til fx en anden risikoprofil, ville dette have stået klageren frit for.

I materialet om omlægning, som klageren fik tilsendt sammen med brevet, fremgik det

'Hvis du vælger at skifte til Danica Balance, får du som udgangspunkt profilen Middel aktieandel og en garanti mod negative afkast. Ønsker du en anden profil eller at fravælge garantien, har du mulighed for at ændre din pensionsordning gratis inden for de første tre måneder efter skiftet.'

Som Bilag … fremlægges informationsfolderen vedrørende omlægning fra 2013.

I Danica Balance var der, og er stadig, mulighed for at vælge forskellige risikoprofiler, lav, middel eller høj risiko, ligesom garantien i Balance kunne fravælges.

Ligeledes ville klageren have haft mulighed for at overføre sin pensionsordning til en anden type af investeringsprodukt, Danica Link, hvor kunden i højere grad selv er med til at definere investeringerne ud fra nogle fonde, som Danica udbyder i produktet.

Såfremt klageren havde henvendt sig til Danica Pension efter omlægningen til Balance og ytret ønske om fx at ændre sin risikoprofil, så ville klageren være blevet tilbudt rådgivning herom, og informeret om mulighederne ved de forskellige produkter, som Danica Pension udbyder.

Det er vigtigt at præcisere, at klageren ville have haft ovennævnte muligheder selv hvis den omtalte bindingsperiode havde været fastholdt.

Udover ovenstående muligheder ville klageren også have kunnet flytte sin pensionsopsparing til andet selskab. Det følger af den information, som Danica Pension gav på selskabets hjemmeside, og som blev kommunikeret i pressen. Klageren ville selvfølgelig også have fået dette oplyst ved henvendelse til Danica Pension.

Jeg kender ikke detaljerne i de produkter, som klageren har haft mulighed for at vælge hos andre leverandører, men må fastholde, at klageren var kunde i Danica Pension, og havde derfor rig mulighed for at ændre sin investeringsprofil, ændre til andre produkter og mulighed for at få rådgivning om disse, såfremt klageren havde henvendt sig til Danica Pension.

Ligesom at klageren de facto ikke i den 3 årige periode har været bundet af den anførte bindingsperiode."

I brev af 20/11 2016 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Selskabets rådgivning

…

Af selskabets svar må man få det indtryk, at jeg kunne have fået al mulig rådgivning desangående, hvis blot jeg havde ønsket det. Min konkret erfarede virkelighed står dog i skærende kontrast til det budskab selskabet kolporterer i sit svar af 10. november 2016.

Siden omlægningen har jeg konkret to gange haft aftalt rådgivningsmøder med selskabet. Begge gange er selskabet udeblevet fra møderne uden afbud, uden efterfølgende forklaring, uden efterfølgende beklagelse og uden at besvare mine klagemails desangående. De to konkrete tilfælde er som følger:

1. Den 6. juni 2013 havde jeg med glæde taget imod et tilbud fra selskabet om et telefonisk rådgivningsmøde kl. 15:30. Selskabets medarbejder udeblev fra mødet uden af-

bud. Som dokumentation vedlægger jeg selskabets bekræftelse af 3. juni 2013 … og min efterfølgende klage …, der aldrig er blevet besvaret.

2. Den 15. september 2014 havde jeg en aftale med selskabet om et rådgivningsbesøg i mit hjem fra 8:00 til 9:15. Både min mand og jeg selv var blevet hjemme fra arbejde i anledning af det aftalte møde, men selskabets medarbejdere udeblev uden afbud. Min efterfølgende klage til selskabet blev aldrig besvaret. Som dokumentation vedlægger jeg selskabets mødeforslag af 14. august 2014 …, min bekræftelse af 31. august 2014 af mødet …, selskabets endelige bekræftelse af 31. august 2014 …, min efterfølgende klage af 15. september 2014 til de pågældende medarbejdere … og min klage af 15. september 2014 til afdelingschefen ... Mine klagemails er som nævnt aldrig blevet besvaret af selskabet.

Ud over de to tilfælde med udeblivelse fra konkret aftalte møder, har der faktisk været et tredje tilfælde. I oktober 2014 blev jeg ringet op af én af selskabets medarbejdere. Da jeg på det pågældende tidspunkt sad midt i et møde på min arbejdsplads, havde jeg ikke mulighed for at tage en samtale i situationen. Vi aftalte derfor, at medarbejderen skulle ringe igen ugen efter. Dette skete aldrig. Igen sendte jeg pr. mail af 24. oktober 2014 … en klage til afdelingschefen, der heller ikke denne gang svarede.

Baseret på mine helt konkrete erfaringer med rådgivning tillader jeg mig at konstatere, at selskabets påstande om rigelig mulighed for rådgivning er absurd. Trods konkrete aftaler, lykkedes det mig aldrig at opnå rådgivning efter omlægningen.

I forbindelse med selve omlægningen modtog jeg en vis vejledning fra selskabet. Det var dels i form af den tidligere omtalte folder … og dels en telefonsamtale med selskabet. Rådet var i begge tilfælde at vælge 'Danica Balance' med middel risiko. Jeg fulgte rådet, så jeg mener, det er fuldt berettiget, at jeg holder selskabet ansvarligt for det yderst ringe afkast, jeg har haft siden omlægningen.

Bindingsperioden og den manglende information om dens ophævelse

…

Jeg skal hertil anføre, at der som skitseret ovenfor har været telefon- og mailkontakt med selskabet adskillige gange. Ved ingen af disse lejligheder er jeg blevet oplyst om bindingsperiodens ophævelse. Dette er specielt kritisabelt i lyset af, at jeg i min mail af 24. oktober 2014 … konkret omtaler bindingen, idet jeg skriver:

> *'Nu er vi nået dertil, at vi siger pænt farvel og tak, og vi søger så andre veje, så snart vi kan få vores penge fri iht. de aftaler, som vi har indgået med jer.'*

Med andre ord giver jeg klart udtryk for, at jeg vil forlade selskabet, så snart det er muligt i henhold til den indgåede aftale. Det forekommer ubegribeligt (og *stærkt kritisabelt*), at selskabet ikke straks meddelte, at jeg kunne flytte mine penge med det samme, fordi bindingsperioden var ophævet. Selskabet kunne efter modtagelsen af denne e-mail ikke være i tvivl om, at jeg ønskede at placere min pensionsopsparing i et andet firma.

Den i selskabets svar af 10. november 2016 anførte påstand om, at jeg ville have fået oplyst muligheden for at flytte til et andet selskab ved henvendelse til Danica Pension, kan altså helt konkret tilbagevises. Det *modbevises* af hændelsesforløbet."

Hertil har selskabet i brev af 22/12 2016 til nævnet bl.a. anført:

> **"Booking af rådgivningsmøder**
> Vedrørende rådgivning, så baserer mit svar til Ankenævnet af 10. november på en generel opsummering af, hvad Danica Pensions kunder har mulighed for.
>
> Jeg har desværre ikke kunnet se i de systemer, der er til rådighed for mig, at klageren har haft booket møder, som dog ikke er blevet afholdt.
>
> På Danica Pensions vegne vil jeg gerne beklage, at klageren har haft en dårlig oplevelse i forbindelse med forsøg på at afholde et møde med Danica Pension.
>
> Jeg har undersøgt med vores mødebookingafdeling, og stik mod alle sædvanlige procedurer, så fremgår det ingen steder, at der har været booket et møde med klageren, hverken telefonmødet eller det fysiske møde. Aflysning af møderne eller en begrundelse for ikke at have gennemført som aftalt, fremgår derfor heller ikke.
>
> Klagerens mails viser tydeligt, at der har været en aftale herom, hvorfor jeg desværre kun kan konstatere at der her i Danica Pension må sket en meget beklagelig fejl.
>
> Da jeg ikke kan se møderne og ej heller aflysninger og årsager hertil, vil jeg ikke spekulere i årsagen hertil.
>
> I forhold til de konkrete muligheder, som klageren har haft, vil jeg gøre et par korte bemærkninger.
>
> Produktet Danica Balance giver mulighed for at man kan ændre sin investeringsprofil og slå garanti til og fra.
>
> Denne mulighed eksisterer i Danica Pensions netpension, som kunderne kan logge på med nemId. Denne mulighed har klageren også haft.
>
> Ligeledes kan der søges rådgivning ved at ringe til Danica Pension.
>
> Min opfattelse er, at mine kollegaer i Danica Pension burde have fulgt op overfor klageren i forbindelse med manglende afholdelse af møderne og klagerens mails.
>
> Jeg kan dog også konstatere, at klageren ved det første telefonmøde tilbage i 2013, reagerer ved at sende en mail *10 minutter* efter mødet skulle være påbegyndt, hvor det fremgår meget bestemt, at hun ikke ønsker vi skal kontakte hende igen.
>
> Jeg kan kun ærgre mig over, at klageren ikke kontakter Danica Pension igen, såfremt der var et ønske om gennemgang og rådgivning omkring pensionsordningen, og må konstatere, at det for klageren har været muligt at orientere sig om Danicas Pensions produkter."

Af Finanstilsynets afgørelse af 19/8 2013, som har været forelagt for Det Finansielle Råd, fremgår bl.a.:

> **"Vurdering**
> - Et pensionsselskab ikke er forpligtet til at tilbyde kunder at ændre deres pensionsordning fra en ordning med rentegarantier til en ordning baseret på markedsrente.

- Men hvis et pensionsselskab vælger at give en nærmere defineret gruppe af kunder et sådan tilbud, foreligger der efter Finanstilsynets opfattelse et struktureret omvalg. Det indebærer efter tilsynets praksis, at de kunder, der tager imod et tilbud om omvalg, skal have deres kontributionsmæssige andel af de ufordelte reserver, herunder værdien af deres garanti.

- Det forhold, at selskabet ikke er forpligtet til at tilbyde kunden et omvalg betyder ikke, at selskabet kan stille alle de betingelser, som det måtte ønske. Selskabet er stadig bundet af forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunden. Et tilbud om omvalg er således kun i overensstemmelse med god skik, hvis vilkårene i tilbuddet er rimelige.

En række pensionsselskaber har tilkendegivet, at de vil betinge udbetalingen af kundens andel af de ufordelte reserver af, at kunden forbliver i selskaber i 3 år efter at vedkommende har skiftet ordning. Skifter kunden selskab inden de 3 år er gået, fortaber kunden omvalgsbonussen.

Finanstilsynet finder ikke, at det forhold, at en kunde, der individuelt vælger at skifte ordning, ikke får sin andel af de ufordelte reserver med, kan føre til at et vilkår om, at omvalgsbonussen bortfalder, hvis kunden flytter sin ordning ud af selskabet indenfor eksempelvis 3 år, er i overensstemmelse med god skik.

Finanstilsynet finder således ikke, at en situation, hvor et selskab vælger at foretage et struktureret omvalg, kan sammenlignes med den situation, hvor en kunde individuelt ønsker at forlade sin nuværende ordning.

Finanstilsynet har som led i tilsynet med FIL §§ 20 og 21 tilkendegivet, at den enkelte kunde, som vælger at tage imod et tilbud om omvalg som led i et struktureret omvalg, har ret til at få sin kontributionsmæssige andel af de ufordelte reserver med, mens dette ikke er tilfældet ved individuelle skift.

Finanstilsynet finder heller ikke, at der uden en bindingsperiode er en reel mulighed for, at en kunde/kunder samlet i en firmaordning kan spekulere mod selskabet i forbindelse med et strukturelt omvalg, fx ved at indtræde i ordningen umiddelbart før omvalget, få omvalgsbonussen og derefter flytte ordningen igen. Et pensionsselskab er således ikke forpligtet til at antage nye kunder i ordninger med rentegaranti, ligesom den omvalgsbonus, som kunde får, skal beregnes på samme måde, som når selskabet opgør hensættelser. Med andre ord får kunden i forbindelse med omvalget alene sin kontributionsmæssige andel af bestandens reserver. Samtidig er det suverænt selskabet, der beslutter om det vil tilbyde omvalg.

Det er Finanstilsynet vurdering, at det primære formål med en bindingsperiode er at beskytte selskabet mod konkurrence om kundens ordning i perioden. Vilkåret om at kunden skal forblive i selskabet i en karensperiode, tjener hverken kunden eller de øvrige kunder i omvalgsgruppen, men alene selskabet.

Der er derfor snarere tale om en konkurrencebegrænsende foranstaltning, som binder ordningen i selskabet i bindingsperioden, og dermed beskytter selskabet mod, at ordningen flyttes, eksempelvis i forbindelse med et udbud af den firmaordning.

> En bindingsperiode, der reelt har til formål at beskytte selskab mod konkurrence, er efter Finanstilsynets opfattelse en urimelig binding af den enkelte kunde, og sænker samtidig den generelle mobilitet på pensionsmarkedet. Vilkåret er derfor uforeneligt med § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.
>
> Tilsynet bemærker i den forbindelse, at god skik ikke alene har til formål at sikre den enkelte kunde rimelige vilkår, men også at tilgodese almene samfundsinteresser som hensynet til en effektiv konkurrence.
>
> Det forhold, at Finanstilsynet i 2004 har behandlet en anmeldelse efter FIL § 21 og ikke haft bemærkninger til, at anmeldelsen indeholdt en bindingsperiode, er efter tilsynets opfattelse uden betydning. Behandlingen af den pågældende anmeldelse vedrørte ikke god skik, men alene forholdet til § 21. Hertil kommer, at god skik er en dynamisk retsstandard, der skal fortolkes i overensstemmelse med de til en hver tid gældende samfundsnormer. Dette kan indebære, at et aftalevilkår, som tidligere har været accepteret, ikke længere anses for at være i overensstemmelse med god skik.
>
> Finanstilsynet finder på baggrund af ovenstående, at det er i strid med § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder at betinge udbetaling af kundens andel af bestandens ufordelte midler i forbindelse med et strukturelt omvalg fra en ordning med garantier af, at kundens ordning forbliver i selskabet i en periode efter omvalget."

Selskabet har fremlagt en tekst af august 2013 fra selskabets hjemmeside. Af teksten fremgår:

> "Danica Pension har på lige fod med andre pensionsselskaber givet visse kunder et ekstraordinært tilbud om kompensation ved flytning fra Danica Traditionel til Danica Balance. Ligesom i andre pensionsselskaber har tildelingen af kompensation været betinget af, at kunden accepterede at forblive i selskabet i tre år.
>
> Finanstilsynet traf den 19. august 2013 en afgørelse om, at pensionsselskaberne ikke kan betinge en bindingsperiode, når tilbuddet gives til en gruppe af kunder.
>
> Danica Pension følger Finanstilsynets afgørelse. Hvis vi på et senere tidspunkt vælger at give nye tilbud til grupper af kunder, vil dette derfor ske uden bindingsperiode.
>
> For kunder, som allerede har taget imod tilbuddet – og som ønsker at flytte eller få udbetalt sin pensionsordning, vil vi ikke fastholde kravet om en bindingsperiode."

Nævnet udtaler:

Selskabet tilbød i november 2012 en gruppe kunder – herunder klageren – at omlægge deres pensionsordning fra Danica Traditionel (gennemsnitsrenteprodukt) til Danica Balance (markedsrenteprodukt). Klageren accepterede den 3/12 2012 aftalen, der indeholdt vilkår om, at hun fik tilskrevet en omvalgskompensation, men også at det var en

forudsætning for at kunne beholde dette beløb, at hun beholdt sin pensionsordning i selskabet i tre år.

Finanstilsynet fandt i en generel afgørelse af 19/8 2013, at et aftalevilkår om en sådan bindingsperiode i forbindelse med "strukturelt omvalg" (omvalg for en nærmere defineret gruppe af kunder) var i strid med § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder. Af disse bestemmelser fremgår det, at en finansiel virksomhed skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis, og at virksomheden skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder.

Selskabet besluttede i august 2013 at følge Finanstilsynets afgørelse således, at eventuelle nye omvalgstilbud til grupper af kunder ville ske uden bindingsperiode. Selskabet ville endvidere ikke fastholde kravet om en bindingsperiode over for kunder, som allerede havde taget imod omvalgstilbuddet, og som ønskede at flytte eller få udbetalt sin pensionsordning.

Selskabet har oplyst, at selskabet informerede om sin beslutning ved opslag på selskabets hjemmeside. Klageren har gjort gældende, at hun ikke har set dette opslag, og at hun derfor har troet, at pensionen var bundet i selskabet i tre år som oprindeligt aftalt. Hun har anført, at hun ellers ville have flyttet pensionsmidlerne til sin bank og investeret dem i et bestemt investeringskoncept, som ville have givet et bedre afkast, end hun fik i selskabet.

Det fremgår af § 3, stk. 1, nr. 11, i bekendtgørelse nr. 1132 af 17/11 2006 om information om livsforsikringsaftaler, at forsikringsselskabet i forbindelse med indgåelse af en livsforsikringsaftale på papir eller varigt medium bl.a. skal oplyse om betingelser for eventuel opsigelse af forsikringen. Under aftalens løbetid skal forsikringsselskabet årligt oplyse forsikringstageren om ændringer i bl.a. sådanne forhold, jf. bekendtgørelsens § 5.

17. 89473

Af § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder fremgår det, at en finansiel virksomhed skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. Af § 4 fremgår det, at en finansiel virksomhed ikke må udelade væsentlige informationer, hvis dette er egnet til mærkbart at forvride kundernes økonomiske adfærd på markedet. Af § 6 fremgår det, at en finansiel virksomhed skal indgå eller bekræfte alle væsentlige aftaler med sine kunder i papirformat eller på andet varigt medium. En aftale skal indeholde en beskrivelse af parternes væsentlige rettigheder og pligter.

Nævnet finder med henvisning til ovennævnte bestemmelser, at det er en følge af reglerne om god skik, at selskabet burde have orienteret klageren individuelt og skriftligt vedrørende bortfaldet af vilkåret om bindingsperiode, idet dette væsentlige aftalevilkår var frafaldet af selskabet og efter nævnets opfattelse i øvrigt heller ikke længere kunne gøres gældende over for klageren efter Finanstilsynets afgørelse, jf. herved aftalelovens § 38 c. Nævnet finder, at det burde have stået selskabet klart, at et opslag på hjemmesiden herom med stor sandsynlighed ikke ville blive set af alle berørte kunder.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet imidlertid, at klageren ikke har bevist, at hun har lidt et erstatningsberettigende tab ved ikke at overføre ordningen til sin bank allerede i efteråret 2013.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det må lægges til grund, at klageren efter omvalget til markedsrente havde mulighed i selskabet for selvbestemmelse omkring valg af investeringer – herunder ved at vælge pensionsproduktet Danica Link, hvor midlerne eksempelvis kan anbringes i visse bestemte investeringsforeninger efter eget valg.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren i perioden fra omvalget og frem til overførslen af pensionsordningen til banken har haft pensionsmidlerne anbragt i 'Danica Balance – Middel Risiko', og at der ikke foreligger oplysninger om, at hun selv har henvendt sig til selskabet omkring valg af investeringer.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at klageren blandt andet i omvalgsfolderen af 2012 var orienteret om, at der var mulighed for at ændre investeringsprofil fra 'Danica Balan-

ce – Middel Risiko', idet det af folderen fremgik: "Hvis du vælger at skifte til Danica Balance, får du som udgangspunkt profilen Middel Risiko og en garanti mod negative afkast. Ønsker du en anden profil, har du mulighed for at ændre den gratis inden for de første tre måneder efter skiftet. Læs mere om, hvordan du gør, på [hjemmeside]".

Nævnet finder, at der ikke foreligger de nødvendige holdepunkter for at statuere, at klageren ville have overflyttet pensionsmidlerne til et bestemt investeringskoncept i hendes bank allerede i efteråret 2013, hvis hun da havde været bekendt med, at bindingsperioden i selskabet var bortfaldet, og at selskabet hertil kan pålægges at yde erstatning for et eventuelt mindre afkast, som klageren har fået på sin pensionsordning, sådan som den aktuelle udvikling af investeringsmarkederne viste sig at være.

Det fremgår af sagen, at selskabet i juni 2013 og august 2014 tog initiativ til rådgivningsmøder, som selskabet imidlertid ved fejl udeblev fra, hvilket selskabet har beklaget. Nævnet finder, at denne omstændighed, og det som klageren i øvrigt har anført, ikke kan føre til et andet resultat.

Nævnet finder ikke grundlag for at antage, at selskabets omkostningsniveau, afkast eller investeringsmuligheder i almindelighed var ringere, end klageren ville kunne opnå hos sin bank, og at klageren af den grund har lidt et tab.

Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at betale erstatning til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings