Ankenævnet for Forsikring

Den 15. februar 2017 blev i sag nr. 89695:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

AP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning i AP Pension. Han klager over, at selskabet har nedsat pensionsudbetalingerne fra hans livrente og varslet yderligere nedsættelser.

Selskabet har anført, at reguleringen af klagerens pensionsudbetalinger er sket i overensstemmelse med aftalegrundlaget, og at selskabet har anvendt en gradvist regulering til mere realistiske udbetalingsforudsætninger, hvilket er blevet drøftet med Finanstilsynet. Selskabet har anført, at klageren tidligere er blevet orienteret om, at han kunne forvente nedsættelser af prognoserne/ydelserne over en årrække, idet der var sket markante ændringer i forudsætningerne for disse.

Klageren er kunde fra det tidligere FSP og foretog i 2011 omvalg i pensionsordningen fra gennemsnitsrente (med ydelsesgaranti) til markedsrente. Han påbegyndte pr. 1/4 2015 at få udbetalinger fra sin livsvarige livrentepension og valgte i den forbindelse at få udbetalinger uden garanti for et vist minimumsbeløb i hele udbetalingsperioden, jf. selskabets tilbud/breve af 27/1 2015 og 24/2 2015 og klagerens accept af 21/3 2015. Af brevet af 24/2 2015 fremgik, at klageren ville få udbetalt 235.063 kr. om året, men at der var tale om et ugaranteret beløb, der kunne reguleres op eller ned.

Klageren har i klagen særligt henvist til, at det af selskabets breve fremgik, at tilbuddene var udarbejdet med baggrund i det gældende levetidsgrundlag på pensionstidspunktet, og at han derfor havde en forventning om, at der kun kunne ske reguleringer af pensionen, hvis forudsætningerne ændrede sig fremadrettet. Han har anført, at selskabet er bundet af sine tilbud.

Klageren har i klageskemaet af 31/7 2016 bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> Marts 2016 modtages brev om nedsættelse af pension med virkning fra 01042016 med 5% samt at jeg stadig skylder 20%. Sender første indsigelse den 26. marts 2016 til AP Pension om, at jeg ikke kan godtage nedsættelsen, da det af tilbudsbrev januar/februar 2015 klart fremgår, at min pension er beregnet/tilbudt ud fra kendte levetider og forvente afkast på pensionstidspunktet (01042015).
>
> Pension fastholder et brev, der er fremsendt til mig i december 2014, og har p.t. ikke ønsket at kommentere/leve op til det konkrete og skriftlige tilbud, de har givet mig i 2015 i.f.b. med start af pensionsudbetaling.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> At selskabet lever op til deres tilbud fra januar/februar 2015, hvor det af tilbuddet klart fremgår, at jeg ved opstart af min pension ikke skylder noget, da de har taget udgangspunkt i kendte levetider på pensionstidspunkt (01042015) og disse ikke har ændret sig siden."

Af mail af 7/4 2016 fra klageren til selskabets medarbejder fremgår bl.a.:

> "Jeg kan dog ikke acceptere din henvisning til et brev i december 2014, grundet:
>
> 1. diverse beregninger/tilbud jeg modtager fra jer primo 2015 ved opstart af pension fremgår ikke at jeg skylder noget
> 2. diverse tilbud jeg modtager fra jer primo 2015 fremgår af tilbuddene at I har taget udgangspunkt i kendte levetidsgrundlag ved opstart af pensionsudbetaling
> 3. jeg har kontaktet jer telefonisk og fået bekræftet, at pkt. 2 er gældende.
>
> Med baggrund i ovennævnte må jeg fastholde, at jeg ikke kan acceptere jeres brev fra 26.02.2016."

I brev af 16/9 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> "Sagen drejer sig om, hvorvidt nedsættelse af klagers pensionsydelse i 2016 og den varslede yderligere nedsættelse er berettiget.
>
> Sagen relaterer sig til AKF 87.428 (som afgjort i masseklage 87.092), hvor klager også var part, og som vedrører Pensionsvalg 2011 i det tidligere FSP og regulering af pensionsydelser og prognoser m.v.
> …

AP Pensions holdning
Det er AP Pensions vurdering, at Klager er blevet behandlet i overensstemmelse med aftalegrundlaget, og at klager som minimum siden modtagelse af brev af 12. december 2014 har været bekendt med, at hans prognose/pensionsydelse vil blive sat ned, og at nedsættelsen vil ske gradvist. Klager har endvidere tilmeldt sig orienteringsmøde om netop nedsættelsen af pensionsydelser og prognoser, som afholdt i januar 2014[2015], hvor reguleringen og baggrunden herfor er uddybet.

Klager kan således ikke ved underskriften på sit udbetalingsbrev have haft en forventning om, at hans pensionsordning ikke ville blive reguleret, som varslet. Og klager kan ikke med henvisning til, at der på side 6 i udbetalingsmaterialet står; *'Derudover har vi anvendt det levetidsgrundlag og de omkostninger, der er gældende på det tidspunkt, hvor pensionsudbetalingen starter'*, påberåbe sig, at hans pensionsudbetaling ikke skal reguleres i overensstemmelse med det anmeldte grundlag, de til enhver tid gældende beregningsforudsætninger og i forhold til tidligere for højt satte prognoser. Klager er i forvejen grundigt orienteret om nedsættelserne og baggrunden herfor, og han kan således ikke være i god tro om, at han pludselig skulle være fritaget for regulering.

Begrundelse og baggrund
Klager blev via sin ansættelse optaget i en pensionsordning i det tidligere FSP Pension, som i 2012 fusionerede ind i AP Pension. Klager valgte i forbindelse med Pensionsvalg 2011 at flytte sin pensionsordning fra gennemsnitsrente og over i markedsrente. Det betød, at han fravalgte ydelsesgarantien i gennemsnitsrente, og dermed overtog risikoen for, at ydelsen kunne falde.

Klager er gået på pension d. 1. april 2015, hvor pensionsudbetalingen er startet.
…
Regulering af pensioner
FSP Pension havde i 2011 gennemført et omvalg, 'Pensionsvalg 2011', hvor en stor andel af FSP's kunder valgte sig fra gennemsnitsrente og over i markedsrente. I forbindelse med omvalget blev der givet en generel omvalgsbonus på 2 %, ligesom skyggekontoen blev eftergivet. Finanstilsynet var under omvalget i dialog med FSP Pension om omvalgsmaterialet, og var i den forbindelse involveret i udsendelse af yderligere informationsmateriale d. 14. juni 2011 på Finanstilsynets foranledning.

I forbindelse med forberedelsen af AP Pensions eget omvalg i 2013, blev AP Pension opmærksom på, at nogle kunder under Pensionsvalg 2011 ikke var blevet tilstrækkeligt kompenseret for de garantier, der var afgivet ved Pensionsvalg 2011 med de 2 % omvalgsbonus og eftergivelse af skyggekonto, som de fik i forbindelse med omvalget.

Ultimo 2013 indledte AP Pension en dialog med Finanstilsynet om at finde en model for kompensation af de kunder, der ikke var blevet kompenseret tilstrækkeligt. AP Pensions bestyrelse besluttede i december 2013, at de berørte kunder skulle have kompensation for de værdier, de med Pensionsvalg 2011 havde givet afkald på. Modellen blev udarbejdet i tæt dialog med Finanstilsynet, og ved afgørelse af 2. april 2014 godkendte Det Finansielle Råd den model, som AP Pension havde udarbejdet. Afgørelsen vedlægges som Bilag B.

Under arbejdet med en kompensationsmodel, stod det klart, at der var behov for en nedsættelse af pensionsydelser og prognoser for de tidligere kunder i FSP. I AP Pension har vi valgt at anvende en udjævningsmodel, for at sikre mod større ud sving i pensionsydelsen. Udjævningsmodellen har ved flere lejligheder været drøftet med Finanstilsynet.

AP Pension foretog første gang regulering af pensionerne pr. 1. april 2014, idet vi meddelte de berørte kunder dette ved brev af 20. januar 2014. På baggrund af klage fra … på vegne af berørte kunder, bad Finanstilsynet selskabet den 23. januar 2014 om en redegørelse for reguleringsbrevene både for så vidt angår god skik og vedr. det rent forsikringstekniske. På baggrund heraf modtog AP Pension Finanstilsynets afgørelse af 24. marts 2014. Denne afgørelse vedlægges som Bilag C.

Efter reguleringen af pensioner pr. 1. april 2014, oplevede AP Pension, at mange af kunderne efterspurgte information om, hvor meget de 'skyldte' og dermed måtte forvente at blive sat ned. Af denne årsag og for at imødekomme kundernes ønske om information, fik kunderne i reguleringsbrevet af december 2014 også en indikation af, hvor meget vi forventede, at de ville blive reguleret yderligere ud fra de daværende forudsætninger, ligesom AP Pension oplyste, at der var risiko for ændringer i forudsætningerne og dermed at behovet for regulering kunne ændre sig.

Som led i fusionen hjemtog AP Pension i december 2014 administrationen af de tidligere FSP-kunder fra [konsulentfirma], som hidtil havde varetaget administrationen for FSP. I den forbindelse sendte AP Pension d. 12. december 2014 regulerings/hjemtagelsesbreve ud til de tidligere kunder i FSP. Hjemtagelsesbrevet er vedlagt som Bilag D.
…
Hjemtagelsesbrevene blev forud for udsendelse forelagt Finanstilsynet, herunder også forbrugerkontoret uden at der var kommentarer til reguleringsmetoden og kommunikationen herom.

Reguleringsmetoden
Tidligere medlemmer af FSP med udbetaling i markedsrente, hvoraf størstedelen valgte om til markedsrente ved Pensionsvalg 2011, er omfattet af en udjævningsmodel, som nævnt ovenfor. Kunderne håndteres efter ensartede principper.

Alternativet til en udjævningsmodel var, som anført ovenfor, at pensioner og prognoser ville falde drastisk fra den ene dag til den næste. Det vurderede AP Pension ville være meget voldsomt, særligt for kunder, der allerede var under udbetaling, og kunder, som indenfor en kortere årrække skulle starte udbetaling. Disse kunder vil i høj grad allerede have indrettet sig på baggrund af de ydelser og prognoser, de havde. Med tilpasningsmodellen indfases reguleringen gradvist, og i udgangspunktet med maksimalt 5 % årligt; det mener AP Pension er loyalt og redeligt overfor de berørte kunder, om end det kan være sværere for kunderne at forstå.

Startydelsen for pensionsudbetaling ved pensionering blev regnet på de eksisterende gamle grundlag, og denne startydelse er reguleret i henhold til anmeldelsen af 19. december 2014 (Regulering af aktuelle i forsikringsklasse III). Det betyder, at ydelsen typisk er reguleret ned med 5 % pr. 1. april 2016, og pensionisten er oplyst om hvor meget, der yderlige 'skyldes' i forventet fremtidig nedregulering.

Den manglende nedregulering er beregnet ud fra realistiske kønsopdelte hhv. unisex grundlag med opdaterede levetider.

Pensionisterne reguleres – alt andet lige – løbende, og det tilsigtes at maksimere nedsættelserne med 5 % for at undgå meget voldsomme fald i ydelserne. Det betyder også, at en del pensionister, årligt vil blive ramt af nedregulering, indtil de er på en fuldt reguleret ydelse i forhold til det realistiske grundlag.

Udbetalingsbrev
Den 24. februar 2015 sendte AP Pension et brev til klager, idet han nærmede sig pensionsalderen. Brevet er vedlagt som Bilag E.

Klager skulle på denne baggrund træffe nogle valg omkring de udbetalingsmuligheder, som han havde. Klager skulle træffe følgende valg:
1. om han ønskede at tilknytte en garanti, der ville sikre ham, at hans pension altid ville holde sig på et vist minimumsniveau og ikke kunne blive sat ned under dette eller,
2. om han ville fravælge en garanti, jf. ovenfor mod til gengæld at få en højere ydelse, og selv bære risikoen for fald i ydelsen.

Når valget er truffet, kan man ikke ændre det.

Herudover skulle klager beslutte, om han ville tilknytte en forsikring ved død, således at de efterladte er sikret en udbetaling i tilfælde af død.

Klager valgte, som det fremgår af Bilag E udbetaling uden garanti …
…
Klager har for så vidt angår forsikring ved død, fravalgt denne …
…

Klagers påstand
Klager påberåber sig på baggrund af reguleringen pr. 1. april 2016,
- at der ikke fremgår i udbetalingsbrevet, at han skylder noget,
- at der i udbetalingsbrevet (Bilag E) på s. 6 fremgår: *'Derudover har vi anvendt det levetidsgrundlag og de omkostninger, der er gældende på det tidspunkt, hvor pensionsudbetalingen starter.'*
- at klager ved telefonsamtale har fået bekræftet indholdet i udbetalingsbrevet.

Klager mener på ovenstående baggrund, at AP Pension må anerkende, at han ved sin pension ikke skylder noget, da der ifølge udbetalingsbrevet er taget udgangspunkt i kendte levetider på pensionstidspunktet (1. april 2015) og disse ikke har ændret sig siden.

AP Pension skal heroverfor gøre følgende gældende:
1. Klager har det depot, han har. Hvis ydelsen nu er højere, end hvad AP Pension finder er realistisk, vil depotet hurtigere blive opbrugt, og kunden risikerer dermed, at der ikke bliver penge til hele hans alderdom, og at ydelsen falder endnu mere drastisk på sigt.

2. Det er korrekt, at AP Pension ved beregningen har anvendt det for klagers ordning anmeldte grundlag, herunder med inddragelse af forventede levetider, omkostninger m.v., som var gældende på det tidspunkt, hvor pensionsudbetalingen er startet (dvs. 1. april 2015). I den forbindelse henvises til, at reguleringsmetoden netop indgår i det anmeldte grundlag. Følgende anmeldelser til Finanstilsynet omfatter forhold vedr. prognosegrundlag og AP NetLink reguleringsmodellerne for de tidligere medlemmer af FSP:

- 31. oktober 2014 - Udbetalingsmodeller og udjævningsmodel for AP Net-Link,
- 19. december 2014 - Regulering af aktuelle i forsikringsklasse III,
- 19. december 2014 - AP Stabil og markedsrente - omregningsrenter og ændring af dødelighed.

Ovennævnte anmeldelser er drøftet med Finanstilsynets livkontor såvel i forbindelse med anmeldelse, men også under ordinær inspektion i foråret 2015. Klager er blevet behandlet i overensstemmelse med de på udbetalingstidspunktet gældende anmeldte grundlag, og

således i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Ordlyden af den af klager fremhævede sætning kan ikke føre til andet resultat, herunder at klagers ordning skulle være beregnet i strid med de anmeldte grundlag.

3. Der er med Bilag E tale om AP Pensions almindelige udbetalingsbrev, som ikke tager højde for den særlige situation, som nogle tidligere kunder fra FSP Pension står i, hvor prognoser og pensioner ikke er blevet reguleret årligt på et realistisk grundlag. Dersom Ankenævnet for Forsikring finder, at AP Pension med sætningen på s. 6 har oplyst klager, at beregningen af pensionsydelser i udbetalingsbrevet var på baggrund af de på daværende tidspunkt værende forudsætninger uden hensyn til regulering, skal AP Pension gøre gældende, der er tale om en erklæringsfejl, som AP Pension ikke er bundet af, henset til, at klager ikke var i god tro herom, jf. aftalelovens § 32, stk. 1. For så vidt angår spørgsmålet om klagers gode/onde tro, henvises til hjemtagelsesbrevet, som refereret ovenfor (Bilag D) samt uddybning nedenfor under punkt 4 og 5.

4. Det bemærkes i øvrigt, at klager har tilmeldt sig det informationsmøde om regulering af prognoser og pensionsydelser, der blev afholdt d. 14. januar kl. 13.00-15.00 på ...
…
På mødet i … var AP Pension repræsenteret ved administrerende direktør …, ansvarshavende aktuar … og daværende chefjurist ... Præsentation som gennemgået på mødet er vedlagt som Bilag F. Herudover besvarede AP's repræsentanter på de spørgsmål, som de fremmødte måtte have.

Regulering af pensioner og prognoser og begrundelsen herfor blev grundigt gennemgået på orienteringsmøderne, så deltagerne kunne få afklaret alle usikkerheder i relation til reguleringen samt de øvrige emner på dagsordenen. Efter deltagelse i dette møde, kan deltagerne ikke have været i tvivl om, hvilken regulering, der måtte forventes i prognoser og ydelser og baggrunden herfor.

5. Klager er ved brev af 12. december (Bilag D) orienteret om, at pensionsprognoser/ydelser vil blive nedsat forventeligt omkring 20 % ud fra daværende forudsætninger, og at nedsættelsen af hensyn til kunderne sker gradvist, for at kunderne ikke får et meget voldsomt fald i hhv. prognose eller ydelse fra den ene dag til den anden. Af hensyn til kunderne, har AP Pension valgt at indfase nedsættelsen gradvist, da vi har vurderet, at dette var mest skånsomt for kunderne. At denne forventede nedsættelse ikke er adresseret i udbetalingsbrevet, betyder ikke, at nedsættelsen ikke vil blive effektueret.

6. Det fremgår ikke, som hævdet af klager, af udbetalingsbrevet (Bilag E), at klager ved opstart af pension ikke skylder noget. Dette er netop ikke adresseret i udbetalingsbrevet.

7. Kundens depot er uændret, men beregningsforudsætningerne, herunder særligt forventninger til fremtidige levetider og afkast har ændret sig.

8. Produkter i markedsrente beregnes årligt efter de til enhver tid gældende forudsætninger, og ydelsen er ugaranteret. Tilsvarende er grundlaget ugaranteret, og kan ændres. Der er ingen ydelsesgaranti.

9. Klager har første gang ved sit valg af markedsrente i 2011 fravalgt at have en ydelsesgaranti. Ved udbetalingsstart, har klager igen fravalgt en garanti på udbetalingsstørrelsen, idet han har valgt mulighed 1 (Bilag E) og dermed 'Du accepterer derfor med dette valg, at din udbetaling kan falde.' Klager har dermed som følge af den samlede mængde af information, som han har fået, været bekendt med, at hans pensionsydelse ville blive reguleret

ned, og accepteret denne risiko ved sit fravalg af garanti på udbetalingens størrelse. Klager har således ved flere lejligheder taget aktivt stilling til, at han ikke ønsker at betale for en ydelsesgaranti, og dermed positivt fravalgt denne.

10. Klager angiver, at der ikke er sket ændringer i kendte levetider siden pensioneringstidspunktet. Dette er ikke korrekt. Finanstilsynet udsender årligt et levetidsbenchmark, som AP Pension anvender i beregningsforudsætningerne. Der er sket en relativt stor ændring heri fra primo 2015 til primo 2016. AP Pension beregner ydelserne på de til enhver tid anmeldte grundlag og inddrager de til enhver tid gældende beregningsforudsætninger.

AP Pension fastholder på ovenstående baggrund reguleringen af klagers pension pr. 1. april 2016, ligesom AP Pension fastholder, at klager må forvente yderligere reduktion i ydelsen i henhold til det til enhver tid gældende beregningsgrundlag og med inddragelse af de til enhver tid gældende beregningsforudsætninger, herunder forventning til rente, levetider og omkostninger."

Klageren har hertil i mail af 17/10 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"1. Jeg har deltaget i flere møder med AP pension - alle har være generelle møder, ligesom det møde AP pension henviser til.

2. AP pension gør gældende, om jeg har været i god tro/ond tro. Da jeg modtager tilbudsbrev fra AP pension, og der har været meget snak og skriveri omkring pensioner, ville jeg sikre mig, at mit pensionstilbud var korrekt, hvorfor jeg tog kontakt til Dem. De bekræftede, at det fremsendte tilbud var gældende i den modtagne form, specielt flg.

- tilbuddet er udarbejdet med baggrund i kendte levetidsregler på pensionstidspunktet.

hvilket gør, at jeg modtager min pension i god tro, velvidende at min pension kan blive reguleret, hvis der fremadrettet sker ændringer i forudsætningerne (afkast, omkostninger, levetidsregler efter 01042015).

3. På side … pkt. 10 anfører AP pension, at der er sket en relativ stor ændring i levetidsbenchmark fra primo 2015 til primo 2016. De konkretiserer det ikke nærmere, hvad det betyder for mig procentuelt.

AP pension har fremsendt et skriftligt tilbud - deres argumentation bygger på, at jeg har deltaget i et møde, hvorfor jeg burde vide bedre i forhold til det fremsendte tilbud. Hvis jeg ikke havde deltaget på nogle møder, så ville jeg ifølge Dem være anderledes stillet i forhold til at modtage skriftligt tilbud, da jeg så kunne handle i god tro.

Jeg har bevidst forsøgt at handle i god tro ved at undersøge forholdene nærmere, da jeg i forbindelse med opstart på min pension har fulgt op på det fremsendte tilbud, for at være afklaret med mine fremtidige økonomiske vilkår som pensionist.

Jeg vil med ovennævnte uddybning fastholde min klage, da jeg finder det skriftlige tilbud fra AP pension bindende jævnfør almindelig regler for aftaleret."

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra parterne.

Af selskabets brev af 12/12 2014 til klageren fremgår bl.a.:

> **"Du har fået en opdateret prognose**
> AP Pension justerer løbende de forudsætninger, der ligger til grund for din prognose. Du vil derfor opleve, at din prognose er opdateret, da den er ændret til AP Pensions nuværende forventninger til fremtiden. Læs mere i vedlagte 'Ændringer med betydning for din pensionsøkonomi'.
> …
> **Ændringer med betydning for din pensionsøkonomi**
>
> **Du har fået en opdateret prognose**
> En prognose er AP Pensions kvalificerede bud på, hvad du kan forvente at få i pensionsudbetaling. Din prognose er ændret, fordi den er blevet opdateret ud fra AP Pensions nuværende forventninger til fremtiden. Ændringen af prognosen har ingen betydning for størrelsen af din pensionsopsparing. Den er den samme som hidtil.
>
> Din prognose er baseret på AP Pensions forventninger til fremtidig rente og afkast og forudsætter, at de nuværende lave renteniveau fortsætter, og at aktier i gennemsnit kan give et afkast på 7,4 pct. Derudover er prognosen baseret på AP Pensions levetidsforudsætninger, som afspejler Finanstilsynets retningslinjer for fastsættelse af forventet levetid. Du skal desuden være opmærksom på, at vi har forudsat, at du kan få et afkast på 4,0 pct. før pensionsafkastskat, efter du er gået på pension.
>
> Du skal regne med, at din prognose også vil ændre sig i fremtiden. Det er kun, hvis alle forudsætninger bliver til virkelighed, at den forventede pensionsudbetaling får den beregnede størrelse. Vi justerer løbende vores forventninger til renter, afkast og levetid. Hvis disse forventninger ændrer sig, må du forvente, at din prognose bliver reguleret yderligere.
>
> Selvom der har været gode afkast de seneste år, er vores forventninger til fremtidig rente og afkast historisk lave, bl.a. fordi de toneangivende renter er faldet mere end et procentpoint de sidste par år. Samtidig lever vi længere, og vi forventer ikke, at de fremtidige afkast vil kunne opveje den øgede levetid.
>
> Da ændringen i disse forudsætninger er så markante, og det fremtidige afkast er ukendt, indfaser vi forudsætningerne gradvist, forventeligt over de næste fire år. Det betyder, at vi samlet set forventer at nedregulere prognosen for den livsvarige livrentepension med ca. 20 pct. og den ophørende livrentepension med ca. 10 pct. Ændrer ovenstående forudsætninger sig, vil nedreguleringen også ændre sig.
>
> Med denne gradvise justering ønsker vi at give kunderne tid til at planlægge deres pensionisttilværelse.
>
> Du kan se din individuelt beregnede prognose på www.appension.dk/minpension. Her kan du også læse mere om AP Pensions gældende prognoseforudsætninger."

Af selskabets brev af 24/2 2015 til klageren, inklusiv svarblanket underskrevet af klageren den 21/3 2015, fremgår bl.a.:

> **"Udbetaling af din pension**
> …
> Du har mulighed for at få udbetalt din pension fra den 1. april 2015.
>
> Før vi kan starte udbetalingen af din pension, skal du vælge, om du ønsker udbetaling med eller uden garanti. Det er et vigtigt valg, for det har betydning for, hvor meget du kan få udbetalt i pension, og om du er sikret en udbetaling af en vis størrelse.
>
> Du kan læse mere i vedlagte 'Dine udbetalingsmuligheder'. Det er vigtigt, at du læser informationen igennem, inden du træffer dit valg. Vi anbefaler også, at du læser vedlagte 'Vilkår for udbetaling af pension', hvor de samlede vilkår for din udbetaling er beskrevet.
>
> **Hvad skal du vælge?**
> Når du skal beslutte, om du ønsker din pension udbetalt med eller uden garanti, skal du overveje, om du vil påtage dig risikoen for, at din pension kan blive sat ned, mod at du får en højere forventet udbetaling. Vil du det, skal du vælge at få din pension udbetalt uden garanti (mulighed 1).
>
> Hvis du har det bedst med at vide, at din pension altid holder sig på et vist minimumsniveau og ikke kan blive sat ned under dette, skal du vælge at få din pension udbetalt med garanti (mulighed 2).
>
> Når du har valgt en af mulighederne, kan du ikke senere ændre det.
>
> **Dine udbetalinger**
> Her kan du se, hvad du kan få udbetalt ved hver af de to muligheder:

Pensionsdato: 1. april 2015	**Mulighed 1:** ***Uden*** **garanti**	**Mulighed 2:** ***Med*** **garanti**
Forudsat afkast:	4 pct.	1 pct.
Tilbud I Livsvarig livrentepension(inkl. 10-årig pension, som er ændret til livsvarig livrentepension): ***Med*** *forsikring ved død indtil den 1. april 2026*	211.665 kr.	131.201 kr.
Tilbud II Livsvarig livrentepension(inkl. 10-årig pension, som er ændret til livsvarig livrentepension): ***Uden*** *forsikring ved død*	235.063 kr.	144.374 kr.

> **Forsikring ved død**
> Vi har knyttet en forsikring ved død til din livrentepension, og eventuel ophørende livrente, så dine efterladte er sikret en udbetaling i tilfælde af din død. Forsikringen bliver betalt af din livrentepension og eventuel ophørende livrente, og det er der taget højde for i de oplyste beløb. Du kan vælge forsikringen fra, hvis du ikke har brug for den.
> …

10. 89695

Valg af udbetaling pr. 1. april 2015

Navn: [redacted]	Cpr. nr. [redacted]

Vælg mellem følgende muligheder
Du skal foretage nedenstående valg, som er bindende, når din udbetaling er påbegyndt. Vi udbetaler til din NemKonto, og anvender dit bikort. **Med din underskrift accepterer du de vilkår, der er beskrevet i vedlagte "Vilkår for udbetaling af pension".**

1. **Valg af opsparing, der skal udbetales**
Du kan få din opsparing udbetalt på forskellige tidspunkter. Sæt kryds i de opsparingsprodukter, du ønsker udbetalt nu. Den pension, du ikke ønsker udbetalt, fortsætter uændret.

☐ Løbende livsvarig pension inkl. 10 årig pension

2. **Valg af udbetalingsmulighed på løbende pension (sæt ét kryds)**
☒ **Mulighed 1 - Udbetaling *uden* garanti** p.t. 235.063 kr.
Vælger du denne mulighed, vil din startpension være højere. Til gengæld er din udbetaling ugaranteret, og det betyder, at din pension kan sættes både op eller ned afhængigt af markedsudviklingen. Vi beregner pensionen på baggrund af forudsætninger om bl.a. rente, omkostninger og levetid, og ændrer forudsætningerne sig, ændrer din udbetaling sig også. **Du accepterer derfor med dette valg, at din udbetaling kan falde.**

☐ **Mulighed 2 - Udbetaling *med* garanti**
Vælger du denne mulighed, vil din startpension være lavere, men den vil kunne blive højere med tiden. Til gengæld er din udbetaling garanteret, og det betyder, at din pension ikke kan blive lavere end din startpension. Du kan derfor altid være sikker på at få udbetalt det beløb i månedlig pension, du er startet med, også selvom forudsætninger om bl.a. rente, omkostninger og levetid ændres.

3. **Valg af forsikring ved død på livrentepension (sæt ét kryds)**
☐ Du ønsker at tilknytte forsikring ved død, så der udbetales til dine efterladte ved død.
☒ Du ønsker **ikke** at tilknytte en forsikring ved død, og du er klar over, at din livrentepension og eventuelle ophørende livrente ikke bliver udbetalt til dine efterladte, når du dør.

Dato og underskrift
Dato: 21/3-2015 Underskrift: [redacted]
Tlf.: [redacted]

…
Vilkår for udbetaling af pension
…
Mulighed 1: Udbetaling uden garanti
I beregningen af pensionen har vi forudsat, at du hvert år opnår et positivt afkast og/eller en positiv depotrente på din opsparing. Derudover har vi anvendt det levetidsgrundlag og de omkostninger, der er gældende på det tidspunkt, hvor pensionsudbetalingen starter. I beregningen af pensionen har vi forudsat, at disse forudsætninger er uændrede i hele udbetalingsforløbet. Alle forudsætninger er dog ugaranterede og kan siden ændre sig.

Udbetalingen er også ugaranteret, og det betyder, at de forudsætninger for rente, levetidsgrundlag og omkostninger, vi har lagt til grund for beregningen af pensionen, kan ændres. Det betyder også, at vi regulerer størrelsen af pensionsudbetalingen. Der er derfor

en risiko for, at pensionsudbetalingen kan blive sat ned, og der er ingen grænse for, hvor stort et beløb udbetalingen kan blive sat ned med.

…

Regulering

Er der behov for, at pensionsudbetalingen skal reguleres, vil det som udgangspunkt ske én gang om året pr. 1. januar. I løbet af året kan der dog ske yderligere reguleringer.

Reguleringen af pensionsudbetalingen (hvad enten den skal sættes op eller ned) afhænger både af, hvordan de reelle forhold har udviklet sig, og af, om forventningerne til fremtiden er ændrede. Det er kombinationen af det reelt opnåede og forventningerne til fremtiden, der fastlægger, om pensionsudbetalingen skal sættes op eller ned. F.eks. vil både det opnåede afkast i det forløbne år og de fremadrettede forudsætninger om levetid have betydning for årets pensionsudbetaling.

Derudover kan pensionsudbetalingen reguleres som følge af andre uforudsete forhold såsom ændringer i lovgivning, beskatningsregler osv.

I det sidste udbetalingsår vil vi typisk foretage ekstraordinære reguleringer, så vi sikrer, at du får hele din resterende opsparing udbetalt.

Hvornår kan pensionsudbetalingen blive sat op?

Når vi skal beslutte, om pensionsudbetalingen skal sættes op (dvs. reguleres positivt), afhænger det af to ting: De reelle resultater for rente, levetid og omkostninger og vores forventninger fremover til rente, levetid og omkostninger. F.eks. kan vi beslutte at sætte pensionen op, når:

- Det reelle afkast ligger over det forudsatte afkast og den forudsatte depotrente
- Den forventede levetid falder, hvilket betyder, at pensionen skal udbetales i færre år
- Omkostningerne falder
- Den forudsatte depotrente sættes op.

Positive reguleringer af pensionen beregnes på det til enhver tid gældende grundlag, som er anmeldt til Finanstilsynet.

Hvornår kan pensionsudbetalingen blive sat ned?

Når vi skal beslutte, om pensionsudbetalingen skal sættes ned (dvs. reguleres negativt), afhænger det af to ting: De reelle resultater for rente, levetid og omkostninger og vores forventninger fremover til rente, levetid og omkostninger. F.eks. kan vi beslutte at sætte pensionen ned, når:

- Det reelle afkast ligger under det forudsatte afkast og den forudsatte depotrente
- Den forventede levetid stiger, hvilket betyder, at pensionen skal udbetales i flere år
- Omkostningerne stiger
- Den forudsatte depotrente sættes ned.

…

Mulighed 2: Udbetaling med garanti

Udbetaling med garanti består af to dele:

- En startpension, som er den udbetaling, pensionen starter på, når den sættes i gang på pensionsdatoen. Startpensionen er garanteret og kan aldrig sættes ned.

- En tillægspension, som er et tillæg til startpensionen, som opnås ved positive reguleringer, f.eks. pga. en høj depotrente. Tillægspensionen er ugaranteret og kan helt eller delvist bortfalde.

I beregningen af startpensionen har vi forudsat, at du hvert år opnår en positiv depotrente på din opsparing. Derudover har vi anvendt det levetidsgrundlag og de omkostninger, der er gældende på det tidspunkt, hvor pensionsudbetalingen starter. I beregningen af pensionen har vi forudsat, at disse forudsætninger er uændrede i hele udbetalingsforløbet.
..."

Selskabet har forinden dette brev fremsendt et helt tilsvarende brev til klageren af 27/1 2015. I brevet af 27/1 2015 er det dog ikke oplyst, hvilke udbetalinger klageren vil modtage, hvis han fravælger forsikring ved død – disse oplysninger fremgår kun af brevet af 24/2 2015.

Af selskabets brev af 26/2 2016 til klageren fremgår bl.a.:

"Din pensionsudbetaling fra den 1. april 2016
…
Vi skriver for at orientere dig om den årlige ændring af din pensionsudbetaling og konsekvensen for din månedlige udbetaling.

Fra den 1. april 2016 bliver din månedlige pensionsudbetaling nedsat med -979 kr. Din månedlige udbetaling er derefter 18.609 kr. før skat.

Efter denne ændring mangler du ud fra vores nuværende forudsætninger en yderligere ændring på -20 pct. af din pension. Det vil vi regulere løbende.

Hvorfor ændres din pensionsudbetaling?
Størrelsen af din pensionsudbetaling afhænger både af det afkast, der er opnået i 2015, og af vores forventninger til fremtidig rente, afkast og levetid. Ændrer vi en eller flere af disse forventninger, bliver din pensionsudbetaling også ændret.

I beregningen af din pensionsudbetaling for 2016 er der taget udgangspunkt i din opsparing ved udgangen af 2015 og det afkast, du har opnået indtil da.

Din pensionsudbetaling ændres som udgangspunkt én gang om året, men kan også ændres løbende."

Forsikringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"§ 20. Pensionernes størrelse
Stk. 1. Pensionernes størrelse og værdi beregnes i overensstemmelse med det til enhver tid gældende tekniske grundlag, som er anmeldt til Finanstilsynet.
…
Stk. 4. Pensionsordningen kan være placeret i markedsrente eller i gennemsnitsrente. Alle pensionsudbetalinger, herunder invalidepension, ægtefællepension, dødsfaldssum og

alderspension, der er placeret i markedsrente, er ugaranteret. Tilsvarende gælder samtlige beregningsforudsætninger, herunder rente-, vederlags-, og levetidsforudsætninger.

§ 29. Alderspension

…

Pensionsordningen afdeling Markedsrente:

…

Stk. 5. Ved forsikredes pensionering opgøres opsparingsfondene og udbetales til forsikrede som engangsbeløb eller løbende udbetaling i overensstemmelse med forsikredes produktvalg.

Stk. 6. Sker der løbende udbetaling, skal forsikrede vælge mellem pensionsudbetaling med eller uden garanteret pensionsudbetaling. Hvis den løbende alderspensionsudbetaling udgør mindre end kr. 2.400 årligt ved pensionering, konverteres udbetalingen til en engangsudbetaling.

Med garanteret pensionsudbetaling:

Stk. 7. Vælger forsikrede udbetaling med garanteret pensionsudbetaling, ophører muligheden for at investere i opsparingsfonde på pensioneringstidspunktet.

Stk. 8. Værdien af opsparingsfondene overføres til en fond med depotrente, der sikrer værdien af opsparingen efter det til enhver tid gældende beregningsgrundlag. Den månedlige pensionsudbetaling kan ikke falde til et lavere niveau, end udbetalingen havde ved udbetalingens start.

Uden garanteret pensionsudbetaling:

Stk. 9. Vælger forsikrede udbetaling uden garanteret ydelse, fortsætter muligheden for at investere i opsparingsfonde efter pensioneringstidspunktet.

Stk. 10. Sammensætningen af opsparingsfonde fortsætter uændret efter pensioneringstidspunktet. Dog vil opsparing i AP Fonden, AP FlexFonde, DepotrenteFonden og BonuskapitalFonden blive placeret i AP Stabil eller AP Vælger Mellem.

Stk. 11. Udbetalingen sker i overensstemmelse med de tilknyttede opsparingsfondes markedsværdi og efter det til enhver tid gældende beregningsgrundlag.

Stk. 12. Pensionsudbetalingen er ugaranteret. Tilsvarende gælder samtlige beregningsforudsætninger, herunder rente-, vederlags-, og levetidsforudsætninger.

Stk. 13. Hvis alderspensionen ikke er livsvarig, udgør sidste udbetaling den resterende del af depotet. Sidste udbetaling kan derfor variere i forhold til tidligere udbetaling."

Nævnet udtaler:

Klagen vedrører, om selskabet i lyset af sine breve af 27/1 2015 og 24/2 2015 til klageren vedrørende udbetaling af en livsvarig livrente er berettiget til at nedregulere udbetalingerne med ca. 5 % pr. 1/4 2016 samt varsle yderligere nedreguleringer på ca. 20 % for de kommende år.

Klageren er kunde fra det tidligere FSP og foretog i 2011 omvalg i pensionsordningen fra gennemsnitsrente (med ydelsesgaranti) til markedsrente. FSP fusionerede i 2012 ind i det indklagede selskab. Visse kunder var ved omvalget i 2011 ikke kompenseret tilstrækkeligt for de afgivne garantier, og selskabet udarbejdede en kompensationsmodel, som blev godkendt af Finanstilsynet i 2014.

Selskabet har anført, at det under arbejdet med kompensationsmodellen stod klart, at der var behov for nedsættelse af pensionsydelser og prognoser for visse af de tidligere kunder i FSP på markedsrente, idet ydelserne og prognoserne byggede på for optimistiske forudsætninger – navnlig vedrørende levetid. Selskabet udarbejdede en udjævningsmodel, hvor de ændrede forudsætninger skulle indfases over for de berørte kunder over en årrække, og hvor ydelser og prognoser gradvist skulle reduceres. Selskabet har anført, at reguleringsmetoden og kommunikationen herom har været drøftet med Finanstilsynet, og at udjævningsmodellen indgår i det tekniske grundlag som anmeldt til Finanstilsynet.

Nævnet bemærker, at Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for så vidt angår pensionsselskabernes tekniske grundlag. Nævnet har derfor ikke taget stilling til rimeligheden i selskabets reguleringsmodel.

Selskabet har ved brev af 12/12 2014 orienteret klageren om, at selskabet har opdateret prognosen for hans pensionsudbetalinger. Selskabet anfører i brevet, at der er tale om så markante ændringer i forudsætningerne, at disse vil blive indfaset gradvist, forventeligt over de næste fire år, og at selskabet forventer at nedregulere prognosen for den livsvarige livrentepension med ca. 20 %. Selskabet har oplyst, at brevet har været forelagt Finanstilsynet, herunder Finanstilsynets forbrugerkontor, som ikke har haft kommentarer til brevet.

Klageren har fået udbetalt pension fra selskabet siden den 1/4 2015. Ved breve af 27/1 2015 og 24/2 2015 bad selskabet klageren om at vælge, om han ønskede udbetalinger med eller uden garanti for et bestemt mindstebeløb, bindende for hele udbetalingsperi-

oden. Han skulle også vælge, om han ønskede en forsikring ved død. Af brev af 24/2 2015 fremgår, at klageren uden garanti og uden forsikring ved død ville få udbetalt 235.063 kr. om året, og at han med garanti og uden forsikring ved død vil få udbetalt 144.374 kr. om året, idet dette beløb var et garanteret mindstebeløb. Klageren valgte udbetalinger uden garanti og uden forsikring ved død.

Selskabet har ved brev af 26/2 2016 meddelt klageren, at hans pension vil blive nedsat med 5 % pr. 1/4 2016, og at han ud fra selskabets nuværende forudsætninger mangler en yderligere ændring på -20 % af hans pension.

Af selskabets breve af 27/1 2015 og 24/2 2015 fremgår det klart, at klageren ved at vælge udbetaling uden garanti accepterer, at pensionsudbetalingerne kan nedsættes (eller stige), hvis forudsætningerne om bl.a. rente, omkostninger og levetid ændrer sig.

Af brevene fremgår imidlertid også, at selskabet har anvendt "det levetidsgrundlag, som var gældende på det tidspunkt, hvor pensionsudbetalingerne starter". Under afsnittet "Hvornår kan pensionsudbetalingen blive sat ned?" fremgår det, at dette kan ske, hvis den forventede levetid stiger, idet pensionen så skal udbetales over flere år.

Selskabet har oplyst over for nævnet, at startydelsen for klagerens pension blev beregnet på det eksisterende, gamle grundlag. De nye, markant ændrede forudsætninger for navnlig levetid var således ikke indarbejdet i pensionen uden garanti, og selskabet vidste derfor, at de anførte beløb forventeligt ville blive nedreguleret væsentligt over de kommende år.

Dette underbygges af, at selskabet ved sit brev af 12/12 2014 kunne oplyse, at "[vi] indfaser ... forudsætningerne gradvist, forventeligt over de næste fire år. Det betyder, at vi samlet set forventer at nedregulere prognosen for den livsvarige livrentepension med ca. 20 pct."

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet burde have medtaget oplysninger om de forventede, kommende nedreguleringer af den ugaranterede pension i brevene af 27/1 2015 og 24/2 2015, idet disse oplysninger må anses for væsentlige for klageren, herunder for hans valg mellem garanteret og ikke-garanteret udbetaling.

Nævnet finder, at selskabet ikke med rimelighed har kunnet gå ud fra, at klageren ud fra den tidligere kommunikation selv måtte kunne udlede, at der var et reguleringsefterslæb i de oplyste ugaranterede beløb. Dels er der tale om komplicerede, aktuarmæssige forhold for en forbruger at skulle vurdere. Og dels vil det være nærliggende for en forbruger at gå ud fra, at der nu i forbindelse med opstart af udbetalinger var tale om en ny situation, og at selskabets beregninger derfor var foretaget på et fuldt opdateret grundlag. Sidstnævnte støttes også af de ovenfor gengivne formuleringer i selskabets breve af 27/1 2015 og 24/2 2015 – herunder at selskabet "anvender det levetidsgrundlag, som var gældende på det tidspunkt, hvor pensionsudbetalingerne starter".

Ved at undlade at medtage oplysninger om de kommende og forventede nedreguleringer af den ugaranterede pensionsydelse i brevene finder nævnet, at selskabet har overtrådt god skik bekendtgørelsens krav om at handle "redeligt og loyalt over for sine kunder", idet selskabet har undladt at give klageren oplysninger, som var af væsentlig betydning for hans beslutning.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for – som anført af selskabet – at statuere, at klageren ikke har været i god tro.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale højere pensionsydelser til klageren eller at anerkende, at selskabet er uberettiget til at foretage nedreguleringer af hans pension i overensstemmelse med udjævningsmodellen, som følger af det tekniske grundlag anmeldt til Finanstilsynet.

Nævnet har bl.a. lagt vægt på, at klageren har valgt udbetalinger uden garanti, og at det tydeligt fremgår af selskabets breve, at pensionen dermed kan sættes ned. Af selskabets brev af 12/12 2014 fremgår tillige, at der kunne være tale om ganske betydelige

nedsættelser. Klageren har ikke modtaget noget løfte om udbetalinger af bestemte beløb, eller om at pensionsudbetalingerne ikke ville kunne reduceres.

Nævnet har også lagt vægt på, at det må lægges til grund, at selskabet har håndteret klagerens pensionsordning i overensstemmelse med det tekniske grundlag, som selskabet har anmeldt til Finanstilsynet, og at han således modtager den pension, som størrelsen af hans depot umiddelbart berettiger til.

Nævnet finder, at klagerens krav på den baggrund har karakter af skuffede forventninger snarere end, at han har lidt et egentligt, erstatningsretligt relevant tab. Det følger af dansk retspraksis, at der ikke ydes erstatning for skuffede forventninger.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet et erstatningsansvar i anledning af mangelfuld information om fremtidige reguleringer af klagerens pension i selskabets breve af 27/1 2015 og 24/2 2015. Nævnet bemærker, at Retten i Lyngbys dom af 28/10 2016 i sagen mellem Forbrugerombudsmanden og Sampension ikke kan føre til andet resultat.

Nævnet bemærker afslutningsvis, at det ikke kan udelukkes, at selskabets mangelfulde information om fremtidige reguleringer af klagerens pension kan betyde, at klageren kan træde tilbage fra sit valg af udbetaling uden garanti.

Klageren har imidlertid ikke nedlagt en sådan påstand over for nævnet. Nævnet lægger til grund, at klagerens pension selv efter den skete regulering på -5 % i 2016 og de varslede reguleringer på yderligere ca. -20 % fortsat overstiger det beløb, som han ifølge selskabets breve var sikret, hvis han havde valgt udbetaling med garanti. Nævnet finder herefter ikke anledning til – uden en påstand herom fra klageren – at tage stilling til, om han kan fortryde sit valg om udbetaling uden garanti.

18. 89695

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand