Ankenævnet for Forsikring

Den 10. januar 2018 blev i sag nr. 90665:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i PFA Pension. Han klager over selskabets sagsbehandling, og at selskabet ikke vil udlevere detaljerede oplysninger vedrørende beregning af afkast og beregning af pensionens størrelse ved fremrykket pensionstidspunkt.

Selskabet har blandt andet anført, at klageren har modtaget de informationer, som han har udbedt sig, og at selskabet har tilbudt ham at igangsætte udbetalinger fra pensionen med tilbagevirkende kraft pr. 1/2 2015.

Det fremgår af sagen, at det oprindeligt aftalte pensioneringstidspunkt i klagerens pensionsordning var den 1/2 2017. Klageren har i 2013/2014 korresponderet med selskabet, idet han blandt andet oplyste, at han overvejede at anmode om udbetaling af pensionen fra 1/2 2015. Han har ved brev af 16/2 2017 henvendt sig til selskabet på ny.

Klageren har i brev af 21/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg har siden sept. 2013 forsøgt at få div. oplysninger og dokumentationer fra PFA, men det er i skrivende stund ikke lykkedes (se brev af 16. feb. 2017 og bl.a. brev af 3. sept. 2014).

Jeg har som i kan se i mange breve tilskrevet PFA om/orienteret PFA om, at jeg ville have min pension udbetalt pr. 31.1.2015 (… år), men mit seneste brev til PFA af 18. okt. 2014 er igen ubesvaret.

Jeg kan kun opfatte dette som ren og skær chikane af værste karat at det Kan tage måneder at besvare mine henvendelser til PFA for derefter helt at undlade at besvare mit brev af 18. okt. 2014, hvilket har afstedkommet/medført at jeg ikke har fået min pension udbetalt pr. 31.1.2015 (… år) som fra starten har meddelt PFA.

Jeg konstaterer endvidere at PFA har nægtet at udbetale min pension ved ordinært ophør pr. 31.1.2017 (… år) og at jeg den dag i dag, hverken har modtaget svar på min igen, igen fornyede henvendelse af 16. feb. 2017 på trods af at dette svar skulle have været her inden uge 11 udgang og at jeg heller ikke har modtaget min ordinære pension fra 31.1.2017 (… år) endnu.

Mit brev af 16. feb. 2017 til PFA indgår i min henvendelse til Ankenævnet.

For god ordens skyld synes jeg at i selv skal anmode PFA om at tilstille jer nødvendigt materiale sådan at jeg ikke kan blive imødegået med tilbageholdelse af oplysninger – på forhånd tak.

Jeg kan med bedste vilje ikke se at gode afkasts muligheder gennem nu rigtig mange år har påvirket min pensionsordning.

Når jeg har været kunde hos PFA i nu over 40 år så tillader jeg mig at forvente at jeg da i det mindste får en gennemgribende orientering i.f.m. udbetalinger af ordningen – det har været en ufuldstændig og mangelfuld oplevelse der i den grad kalder på forandring i PFA for nuværende og fremtidige kunder.

Jeg har det indtryk at PFA bevist undlader at orientere mig om det materiale jeg ønsker tilsendt og trækker tiden ud for at gøre kunden 'mør', men de glemmer at tænke på at det kan virke modsat på nogle mennesker (dem der har evnen og kræfterne har også pligten ikke alene a.h.t. en selv).

Som det står i en af artiklerne – det virker som om det er tyveri ved åbenlys dag.

Tilliden til PFA er for længst ophørt, men det PFA har tilladt sig at udføre i praksis er utilgiveligt og dybt amatøragtigt."

I brev af 9/5 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Hvilken type forsikring er der tale om?
Der er tale om en kollektiv pensionsforsikring, der omfatter invalidepension frem til det fyldte ... år, livsvarig alderspension, livsvarig og ophørende ægtefællepension samt børnepension til børn under 24 år. … Det oprindeligt aftalte pensioneringstidspunkt var forsikredes fyldte ... år, pr. 1. februar 2017.

Hvad handler tvisten om
Som selskabet læser forsikredes klage, påklager forsikrede

1) at han ikke har modtaget de oplysninger om hans pensionsordning, som han har udbedt sig i brev af 16. februar 2017 samt tidligere i 2014,

2) at hans pensionsordning ikke blev sat til udbetaling pr. 1. februar 2015, hvilket han mener, at han i 2014 har anmodet selskabet om/meddelt selskabet var hans ønske, samt
3) at selskabet ikke automatisk har igangsat udbetalingerne fra hans pensionsordning ved dennes ordinære udløb, hvilket er pr. 1. februar 2017.

Heroverfor er det selskabets opfattelse, at samtlige tre punkter allerede er løst og var det inden oprettelsen af klagen i Ankenævnet, idet forsikredes ønsker og klagepunkter er søgt løst undervejs (bilag H) og er endeligt imødekommet ved selskabets brev af 27. marts 2017 (bilag A), jf. også bilag B.

Sagsfremstilling (meget overordnet henset til sagens/tvistens art)
Gennem årene har der været en del korrespondance frem og tilbage mellem forsikrede og selskabet. (Denne er fremlagt som bilag til klagen af forsikrede.) Dialogen har gået på, at forsikrede ønskede beregninger foretaget for hhv. et scenarie med udbetalingsstart den 1. februar 2015 og den 1. februar 2017 fra hans pensionsordning samt redegørelser for omfanget af det afkast, som er tilskrevet hans ordning gennem årene. Selskabet har undervejs bl.a. redegjort for virkemåden af depotrenten og selskabets produkt KundeKapital i den pågældende korrespondance.

Da to af besvarelserne fra selskabet til forsikrede i form af hhv. brev af 27. marts 2017 (bilag A) og brev af 14. oktober 2014 (bilag C) indeholder en klar fremstilling af, hvad der har været omdrejningspunktet for parternes dialog, gengives indholdet ikke i sin helhed i denne fremstilling. I stedet henvises blot til de pågældende bilag. - Også henset til at klagen overordnet handler om, at forsikrede ønsker de oplysninger, som han på nuværende tidspunkt har modtaget med selskabets brev af 27. marts 2017 (bilag A) samt mulighed for at igangsætte udbetalingerne fra hans pensionsordning, som drøftet i perioden 3. - 15. marts 2017, jf. bilag H. Som forsikrede anfører i bilag H sender selskabet et brev til forsikrede den 3. marts 2017 omkring udbetaling af hans pension, og der er herefter en mailudveksling herom mellem parterne hhv. den 11. og 15. marts 2017.

Det bemærkes, at selskabet fik sit brev af 27. marts 2017 retur fra forsikrede i uåbnet stand fra PostNord med påskriften 'ubekendt på adressen' på kuverten. PostNord oplyser, at denne påskrift ikke er foretaget af dem. Samme dato fremsendte selskabet også brevet pr. mail (bilag I) sammen med besked til forsikrede om, at han hurtigst muligt skulle vende tilbage til selskabet med hans tilbagemelding på, hvornår han ønskede sine pensionsudbetalinger påbegyndt. Selskabet genfremsendte derfor brevet til forsikrede den 12. april 2017 efter aftale herom med Ankenævnet ved mail af 6. april 2017 (bilag D). Dette brev har selskabet nu (den 4. maj 2017) modtaget retur fra PostNord med besked om, at adressaten (forsikrede) har nægtet at modtage brevet. (bilag J)

Selskabets begrundelse
Ad 1) Dokumentation, som selskabet har fremsendt til forsikrede i hhv. 2014 og 2017

Forsikrede har tilbage i 2014 med brev af 14. oktober 2014 (bilag C) fra selskabet fået tilsendt bl.a. depotregnskaber og ydelsesoversigter for de år, han havde udbedt oplysninger om. Forsikrede har ved dette brev og igen ved brev af 27. marts 2017 oplyst forsikrede om, hvordan hans pensionsindbetalinger har udviklet sig siden 1. januar 2011. Med opstillingen over udbetalingernes udvikling har selskabet redegjort for de enkelte ændringer.

Herudover har selskabet ved begge de pågældende breve opstillet beregninger og sammenligner af pensionsudbetalingernes størrelser ved hhv. udbetaling fra 1. februar 2015

og 1. februar 2017, og ved brevet i 2017 (bilag A) har selskabet vedlagt en oversigt over udviklingen i depotrenten siden 1983.

Selskabet har i brev af 27. marts 2017 (bilag A) overfor forsikrede redegjort for, hvordan selskabets produkt KundeKapital tilbydes, løbende opgøres og forrentes. Og selskabet har fremsendt dokumentation for, at denne metode er anmeldt til Finanstilsynet i kraft af kopi af det gældende regulativ, som selskabet vedlagde brevet af 27. marts 2017 (bilag A).

Selskabet mener derfor, at forsikredes ønske om dokumentation, allerede må anses for at være imødekommet, hvorfor der intet er at tage stilling til for Ankenævnet.

Ad 2) Forsikredes utilfredshed med, at hans ordning ikke blev sat til udbetaling pr. 1. februar 2015

Det er reelt selskabets opfattelse, at forsikrede aldrig helt konkret og uden forbehold har anmodet selskabet om at igangsætte hans udbetalinger i januar 2015. Han har flere gange i sine breve til selskabet skrevet, at han 'foreløbig ønsker' sin pension udbetalt ved hans ... år. (bilag E og F) Forsikrede har også tilbage i 2012 (bilag G) overvejet at anmode om start på udbetaling fra hans pensionsordning pr. 1. januar 2013.

Dette er imidlertid ikke et punkt, der efter selskabets opfattelse bør diskuteres yderligere, al den stund at selskabet har tilbudt at påbegynde udbetalingerne med tilbagevirkende kraft pr. den pågældende dato (bilag A), hvorfor dette ikke bør give anledning til yderligere drøftelser og behandling under denne sag.

Ad 3) Forsikredes utilfredshed med, at hans ordning ikke blev sat til udbetaling pr. 1. februar 2017

Selskabet beklager, at forsikrede ikke inden ordinært udløb ifm. med hans ... år har modtaget information om hans mulighed for at få udbetalinger igangsat, så han kunne anmode om, at udbetalingerne kunne igangsættes fra den 1. februar 2017. Dette burde han have haft.

Såfremt forsikrede tilkendegiver dette ønske klart og underskriver og returnerer den blanket, som er vedlagt brev af 27. marts 2017, der er vedlagt som bilag A i denne ankenævnssag, vil selskabet imidlertid straks foranledige udbetalingerne iværksat.

Det skal her lige tilføjes, at forsikrede har undret sig over pensionsoversigt fra 3. marts 2017, hvor udbetalingstidspunktet er anført til 1. februar 2018. Det skyldes en automatisk udsættelse i vores forsikringssystemer, der sker, når pensionsudbetalingen ikke er påbegyndt. Som det fremgår af vores mail af 15. marts 2017, som forsikrede også har vedlagt og kommenteret, har vores Rådgivningscenter tilbudt udbetaling straks, da vi modtog forsikredes henvendelse.

Sagens videre behandling og registrering ved Ankenævnet
Selskabet skal beklage, at forsikredes klage af 16. februar 2017 først er blevet løst endeligt ved brev af 27. marts 2017 fra selskabet. Dette skyldtes imidlertid, at der ikke var tale om en enkel forespørgsel fra forsikrede, men en anmodning om både foretagelse af beregninger samt en redegørelse i et forståeligt sprog for nogle relativt komplekse begreber. Herudover var der igangsat en sagsbehandling som følge af brevet allerede den 3. marts 2017, som det fremgår af forsikredes henvendelse af 11. marts 2017, jf. bilag H.

I perioden mellem forsikredes henvendelse af 16. februar 2016 til selskabet og selskabets afsluttende svar herpå af 27. marts 2016, udveksles der således også korrespondance mellem parterne, da selskabet forsøger at igangsætte forsikredes pensionsudbetalinger snarest muligt som en del af 'løsningen' ift. forsikredes henvendelse af 16. februar 2017 omhandler. Der har således været dialog mellem parterne i perioden mellem datoen for forsikredes klage af 16. februar 2017 til det endelige svar fra selskabet den 27. marts 2017.

Det er korrekt, at det endelige svar (bilag A) blev forsinket med 8 dage henset til selskabets oprindelige udmelding til forsikrede undervejs i sagsbehandlingen om, at der ville foreligge et endeligt svar fra selskabet inden udgangen af uge 11. Dog må man desuagtet anse forsikredes henvendelse af 16. februar 2017 for at være besvaret indenfor rimelig tid, henset til forløbet og kommunikationen undervejs samt karakteren af indholdet af henvendelsen, jf. ovenfor.

Konklusion
Selskabet mener ikke, at der er grundlag for at give forsikrede medhold i hans klage, da selskabet allerede har imødekommet forsikredes ønske om dokumentation - og i øvrigt har opfordret forsikrede til at melde klart tilbage omkring, hvornår han ønsker sine pensionsudbetalinger igangsat, jf. brev af 27. marts 2017.

Det er selskabets opfattelse, at tvisten er løst uafhængigt af Ankenævnets medvirken og dette indenfor et tidsrum, der ikke kan berettige til kritik fra nævnets side, og som kan begrunde en afslutning af sagen uden kendelse.

Det kan ikke ligges selskabet til last, at forsikrede har afvist at modtage selskabets breve indeholdende en svarblanket vedrørende startdato for udbetalingerne."

Klageren har i brev af 23/6 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Tvisten omhandler og har hele tiden omhandlet:

1. Manglende ønsket dokumentation vedr. udbetaling af pensionsordning pr. 1.2.2015 (... år) trods adskillige breve herom.
2. Manglende ønsket dokumentation vedr. udbetaling af pensionsordning pr. 1.2.2017 (... år) trods adskillige breve herom.
3. Manglende ordinær udbetaling af selve pensionsordningen pr. 1.2.2017.
4. Systematisk omfordeling af midler blandt PFA's medlemmer.
5. Manglende løbende afkast som ikke er tilskrevet min pensionsordning hos PFA gennem årene.

…
Det hjælper ikke noget at PFA sender skrivelse om, hvordan pensionen er sammensat, div. data og beregninger uden at sende nogen som helst om det forsikringstager ønsker nemlig dokumentation for, hvordan PFA er kommet frem til tallene.
…
Jeg konstaterer at PFA har forhalet sagen siden 2013 og endda tilladt sig at nægte at udbetale pensionen ved normal pensionsstart den 1.2.2017 og heller ikke flere telefoniske kontakter til forsikringstager fra PFA's juridiske afdeling i 2014 blev der senere fulgt op på.
Det ville have været helt naturligt at PFA havde taget teten første gang de opdagede at der ikke længere blev indbetalt på pensionen og havde udfærdiget et solidt materiale omkring de muligheder forsikringstager kunne gøre brug af. Jeg ville personlig selvfølgelig gå meget længere og sige at det var et 'must' at PFA afdækkede de muligheder forsikrings-

tager havde både for deres kunde og for evt. mersalg overfor kunde som PFA ikke i måske over 40 år havde haft kontakt til.
…
Jeg har tidligere vedlagt adskillige bilag som illustrerer den systematiske omfordeling blandt PFA's medlemmer ('Gode tilbud på nye ordninger til nye kunder', tab på forsikringer (det er mærkværdigt at så dygtige folk kan regne så meget forkert), kundekapital og markedsrente kontra garanteret rente mv).

Udfra de forhold der er fremgået af medierne og udtalt af tidligere direktør i PFA … ved sin afgang fra PFA om at afkastet i hans tid i ledelsen som direktør i PFA havde været 2 cifret så er det et naturligt krav at PFA foreligger noget fyldestgørende dokumentation for, hvordan min pensionsordning løbende har været påvirket af det opnåede afkast i PFA.

For god ordens skyld så kommenterer jeg hermed PFA's skrivelse af 9. maj 2017

1. Det er utroligt at PFA har været i tvivl om, hvad vi er uenige om når man læser hele korrespondancen og at jeg tillige har talt flere gange med deres juridiske afdeling om sagen ved PFA's kontakt til forsikringstager.
2. Der er selvfølgelig intet der er løst på nuværende tidspunkt.
3. Der henvises til bilag som alle i 2017 ligger efter min indsendelse til Ankenævnet den 21. marts 2017.
4. 'ubekendt på adressen' er selvfølgelig ikke noget jeg har skrevet (det ved alle det er måden postvæsenet skriver på). Jeg har skrevet RETUR – Sendt til Ankestyrelsen - som det også fremgår af bilag J, men er det ikke helt uvæsentligt at bruge tid på?
5. Ja selvfølgelig har forsikringstager mindst en gang skrevet 'foreløbigt' af den enkle årsag ikke at ville tages med bukserne nede, hvis PFA lige pludselig udbetalte ordningen uden at have givet forsikringstager den af ham ønskede dokumentation. Når jeg konstaterer at det tager op til 4 måneder for PFA at besvare en henvendelse fra forsikringstager så kan ellers god tid pludselig blive til en hastesag. Det kan kun opfattes som bevist chikane.
6. At PFA kan tillade sig at 'overse' et ordinært udbetalingstidspunkt for en ganske almindelig pensionsordning og bagefter forsøger at dække sig ind gennem et tilsendt forlængelsesbilag det vil forsikringstager nødig udtale sig om på skrift, men det taler vel også sit helt tydelige sprog.

Konklusion:
…
PFA har bevist forhalet en naturlig kundehenvendelse i 3-4 år ved ikke at have svaret på det helt grundlæggende ønsker som forsikringstager har fremsat – nemlig en dokumentation for udbetaling v/... år, udbetaling v/... år og dokumentation for om de tilskrevne årlige afkast på ordningen svarer til de afkast PFA har opnået i markedet."

Selskabet har i brev af 14/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har alene få kommentarer, og vi mener, at klagen kan behandles på det foreliggende grundlag.

Forsikredes klagepunkter
Selskabet har den opfattelse, at vi har besvaret samtlige forsikredes klagepunkter i vores brev af 27. marts 2017 til forsikrede (vores bilag 1) og vores svar til Ankenævnet for Forsikring af 9. maj 2017.

…

Forsikrede har en pensionsordning i gennemsnitsrente

En række af de artikler, som forsikrede har vedlagt sit brev af 23. juni 2017, omhandler pensionsordninger i markedsrente, hvor den enkelte forsikrede selv får gevinster på afkast, men også selv bærer risikoen ved negative afkast, ligesom den enkelte forsikrede også typisk bærer risikoen for ændringer i levetiderne.

Forsikrede har en pensionsordning i gennemsnitsrente, hvor den garanterede pensionsydelse ikke kan falde, og hvor det er selskabet, der bærer risikoen både for investeringer og ændringer i levetider. Vi har i vores brev af 27. marts 2017 med tilhørende bilag redegjort for, hvorledes selskabet kommer fra afkast til depotrente, herunder hvilke hensyn der skal tages højde for."

I brev af 2/8 2017 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Nu er der kun en farbar vej og det er at Ankestyrelsen forlanger forelagt en oversigt der belyser afkastet de omhandlende år og konstaterer om det svarer til det der er tilskrevet min pension samt forlanger dokumentation herfor. Det kunne tillige være interessant for Ankenævnet at interessere sig for om forholdet og lovligheden i forholdet af det massive underskud på PFA tilknyttede forsikringsordninger (nye kunder) i de senere år. Jeg har tidligere vedlagt omfattende materiale omkring 'betalingen' for de forsikringstagere der har fast rente kontra de forsikringstagere der har markedsrente og det kunne tillige være interessant at forske lidt i det.

Jeg går ud fra at Ankestyrelsen sætter 'kræfter' ind der har indsigt og fuld viden omkring pensions- og forsikringsbranchen."

Nævnets sekretariat har i brev af 21/8 2017 til klageren bl.a. anført, at det falder uden for nævnets arbejdsområde at iværksætte en egentlig undersøgelse af generel karakter vedrørende selskabets tilskrivninger af afkast og øvrige generelle forhold.

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra parterne: Breve af 4/9 2017 og 13/10 2017 fra selskabet og brev af 23/9 2017 fra klageren.

Et uddrag af sagens øvrige bilag gengives i det følgende.

Klageren har i brev af 3/9 2014 til selskabet bl.a. anført:

"Sagen drejer sig i sin enkelthed om at få tilsendt 1. Oversigt/din pension pr. 1.1.12, 1.1.13, 1.1.14 og 1.1.15 når denne foreligger og 2. Oversigt/dine forsikringer pr. 1.1.12, 1.1.13, 1.1.14 og 1.1.15 når denne forligger. Det er bilag som jeg har anmodet om tidligere ved flere lejligheder og jeg har endda vedlagt kopi af ældre tilsvarende materiale så der ikke var noget at være i tvivl om. Jeg har endvidere anmodet om dokumentation for/udregning af, hvordan min pension udbetalt v/... år kan diff. så meget i.f.t. udbetalt v/... år."

I brev af 14/10 2014 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg har gennemlæst din korrespondance med PFA Pension gennem det sidste halve år, og jeg forsøger i dette brev at sende dig de oplysninger, som du efterlyser.

Ønsket materiale i dit brev af 3. juni 2014
Du havde med dette brev vedlagt kopi af depotregnskabet for 2011 og bedt om tilsvarende depotregnskaber for 2012 og 2013. Jeg vedlægger depotregnskaber for 2012 og 2013. Disse depotregnskaber kan du også finde på mitpfa.dk, hvor du kan logge dig ind med din NemID. På portalen kan du finde depotregnskabet for indeværende år og de to foregående år.

Du havde endvidere vedlagt en kopi af en ydelsesoversigt pr. 1. januar 2011 og bedt om tilsvarende ydelsesoversigter ultimo 2011, 2012 og 2013. Ydelsesoversigten bliver alene dannet i vores IT-system, når vi samtidig sender en ny policeudskrift. Derfor kan jeg alene vedlægge en egentlig ydelsesoversigt pr. 1. november 2013.

Vi har i stedet udarbejdet et bilag med samme oplysninger.

Beregningen af pensionen pr. 1. februar 2015
Du fik med vores brev af 29. april 2014 tilsendt beregninger, der viste størrelsen af pensionsudbetalingen henholdsvis pr. 1. februar 2015 og 1. februar 2017. Begge beregninger er prognoser, da vi ikke kender den faktiske depotrente eller forrentningen af din individuelle KundeKapital frem i tiden.

Hvis du vælger at påbegynde din pensionsudbetaling ved dit ... år i stedet for ... år, mangler der således forrentning af depotet i to år, ligesom din alderspension alt andet lige skal udbetales i en længere årrække. Det er årsagen til, at din livsvarige pension er ca. 14 procent lavere, når pensionen udbetales to år tidligere.

Vi har i beregningerne oplyst den månedlige pension efter, at din individuelle KundeKapital er blevet anvendt til forhøjelse af de samlede pensioner. Ved omregning til månedlig udbetaling oprunder vi samtidig pensionen til hele kr.

	1. februar 2015	1. februar 2017
Årlig alderspension		
Tarifmæssig pension	103.436 kr.	120.513 kr.
Pension efter tillæg af KundeKapital	106.162 kr.	123.866 kr.
Oprunding til hele kr. ved månedlig udbetaling	106.164 kr.	123.876 kr.
Depot på policen	1.451.937 kr.	1.515.527 kr.
Individuel KundeKapital	38.297 kr.	52.400 kr.
Samlet depot	1.490.234 kr.	1.568.127 kr.

I beregningen af den samlede pension både ved ... og ... år er der taget hensyn til, at størstedelen af din pension i policen er baseret på en grundlagsrente på 5 procent, jf. vores brev af 26. maj 2014. Der bliver ved beregningen anvendt en vægtet sammensætning af de 3 beregningsgrundlag, ligesom sandsynligheden for, at der skal udbetales pension i tilfælde af din død indgår i beregningen.

Dette giver en omregning til en samlet pris for i kr.'s forsikringsydelse fra policen, også benævnt nettopassivet. Det er et udtryk for kapitalværdien af PFA Pensions forpligtelser ifølge policen. Passivet er i beregningerne ved dit ... år 14,04 og ved dit ... år 12,66.

Jeg håber, at vi herved har givet dig et indblik i, hvordan din pension er beregnet. Jeg får gerne en af vores aktuarer til at ringe til dig, hvis du har yderligere spørgsmål til pensionsberegningen ved det ... år.
…
Bilag 1 Depotregnskab 2012
Bilag 2 Depotregnskab 2013
Bilag 3 Ydelsesoversigt pr. 1. november 2013
Bilag 4 Opstilling over dækninger 2012-2014
Bilag 5 Police pr. 1. november 2013"

Klageren har i brev af 16/2 2017 til selskabet bl.a. anført:

"Min seneste skrivelse af 18. okt. 2014 stadig er ubesvaret.

Det fremgår af mine tidligere breve at PFA skal påregne at jeg ønsker min pension udbetalt januar 2015 (det udelukkende fordi det tog flere måneder for jer at besvare et brev fra undertegnede).

Det fremgår tillige af mine breve, hvilke papirer jeg ønsker tilsendt fra jer, men jeg har ikke for nuværende modtaget det ønskede materiale der til bunds belyser, hvad i mener jeg skal betale for den manglende indbetaling fra 1.1.2013 til 31.12.2016.

Jeg konstaterer at mine/… indbetalinger til ovennævnte police ophørte 31.12.2012, men at jeg efterfølgende overhovedet intet hørte fra jer f. eks m.h.t. privat indtrædelse i pensionen, pensionsalder .../...år og ikke mindst, hvordan grundlaget for den fremtidige pension var beregnet på trods af at jeg har været kunde hos PFA i nu over 40 år?
…
Af jeres udtalelser i pressen fremgår at i har haft nogle meget gode årlige afkast de seneste mange år og det gælder både aktier, obligationer og senest alternative investeringer.

Det fremgår af Investor Veiw fra Danske Bank nr. 4 2016 at afkastet fra S&P 500 aktieindeks fra 1928-2015 har givet et årligt gennemsnitsafkast på 11,4 %. De tilsvarende tal for perioden 2003-2015 er 10,3 % og for perioden 2009-2015 15,1 %. Der anvendes et anerkendt aktieindeks – det danske har i nyere tid været bedre.

Jeg ønsker en tilbundsgående orientering om, hvordan jeg har været påvirket af kundekapital.

Jeg ser ikke at min ovennævnte pension er kommet til udbetaling januar 2017?

Jeg konstaterer at PFA har nægtet at udlevere grundlæggende oplysninger til bedømmelse af om min pension skulle udbetales januar 2015 på trods af flere skrivelse, hvor jeg har gjort jer opmærksom på ønsket herom og at PFA ikke har udbetalt pensionsordningen januar 2017 ved ordinær pensionsalder i.h.t. kontrakten.

Jeg kan med bedste vilje ikke forstå PFA's holdning til en hel tydelig forfordeling af visse kundegrupper i PFA's iver efter at tilføre nye kunder og efter min mening total overse stabile, bundsolide mangeårige kunder (rentesats 2016 1½ %, kundekapital, beregning af risikotillæg, malkning med gebyrer m.m.)."

I brev af 27/3 2017 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

> "I fortsættelse af vores e-mail af 24. marts 2017 sender vi her svar på dine spørgsmål. Vi beklager den alt for sene besvarelse, og at din tidligere henvendelse af 18. oktober 2014 ikke er besvaret.
>
> **Pensionsudbetaling pr. 1. februar 2015 eller pr. 1. februar 2017**
> Vi beklager endvidere, at du ikke har fået en automatisk henvendelse fra os i forbindelse med, at din police har ordinær pensioneringsdato pr. 1. februar 2017, den første i måneden efter dit fyldte ... år.
>
> Du bad blandt andet i efteråret 2015 om beregninger af din pension pr. denne dato og også pr. 1. februar 2015, men vi var på dette tidspunkt ikke klar over, at det var et ønske for dig at få pensionen udbetalt ved dit fyldte ... år.
>
> Din årlige pension på de angivne tidspunkter, omregnet til månedlig udbetaling, udgør:

	1. februar 2015	1. februar 2017
Årlig alderspension efter tillæg af KundeKapital	106.164 kr.	123.540 kr.
Depot		
Depot på policen	1.451.937 kr.	1.505.854 kr.
Individuel KundeKapital	38.297 kr.	52.401 kr.
Samlet depot	1.490.234 kr.	1.558.255 kr.

> Du vil bemærke, at alderspension og depot pr. 1. februar 2017 er lavere i denne beregning end i den prognoseberegning, som du modtog med vores brev af 14. oktober 2014. Det skyldes, at PFA Pensions depotrente fra 1. januar 2015 har udgjort 1,5 procent p.a. før skat og ikke 2,0 procent p.a., som det var forudsat.
>
> Det indebærer ligeledes, at vægtningen af de 3 beregningsgrundlag på din police bliver anderledes, og at nettopassivet pr. 1. februar 2017 udgør 12,60, jf. i øvrigt forklaringerne på side 2 i vores brev af 14. oktober 2014.
>
> Vi vil bede dig om at tage stilling på vedlagte kopi af dette brev, hvorvidt du ønsker alderspensionen udbetalt fra 1. februar 2015 eller 1. februar 2017. Hvis du vælger pensionen udbetalt fra 1. februar 2015, kan PFA Pension alene i forhold til SKAT udbetale og indberette pensionen til dig som skattepligtig indkomst i 2017.
>
> Du skal derfor overveje, om du ønsker at få pensionen for 2015 og 2016 beskattet i de pågældende år. PFA Pension giver dig naturligvis gerne oplysningerne om pensionsindtægten fra denne police i de pågældende indkomstår, som du kan anvende i din henvendelse til SKAT.
>
> Hvis du vælger at lade hele udbetalingen beskatte i 2017, bør du overveje at tilrette din forskudsopgørelse for 2017, således at du ikke betaler for lidt i skat i 2017.
>
> **Kundekapital**
> Du har bedt om oplysning om, hvor længe du har været omfattet af Individuel KundeKapital. … valgte, at deres medarbejdere skulle have muligheden for Individuel KundeKapital fra 1. april 2005.

PFA KundeKapital er en overskuds- og risikofordelingsmodel, der gør det muligt at sende størst mulig værdi tilbage til kunderne. KundeKapitalen udgør sammen med PFA's egenkapital den samlede basiskapital, der er med til at sikre PFA's solvens, og KundeKapitalen dækker på samme måde som egenkapitalen for eventuelle tab.

Den individuelle KundeKapital opstår ved, at et beløb svarende til 5 procent af indbetalinger og overførsler til en pensionsordning i ansættelsesforhold bliver anvendt til individuel KundeKapital. Der er således anvendt et beløb, svarende til 5 procent af dine indbetalinger i perioden 1. april 2005 - 31. december 2013 til Individuel KundeKapital.

Alle PFA's kunder får samme afkast af deres individuelle KundeKapital, og sådan vil det også være fremover. Den individuelle KundeKapital er registreret særskilt for den enkelte kunde sammen med den øvrige pensionsopsparing. Den individuelle KundeKapital får mindst samme afkast som egenkapitalen.

Når pensionsudbetalingen påbegyndes på en gennemsnitsrentepolice som din, opgøres den individuelle KundeKapital, og beløbet bliver anvendt til at 'købe' yderligere garanteret pension på policen.

Disse regler svarer til det, som er aftalt med og anmeldt til Finanstilsynet, og jeg vedlægger en kopi af det gældende regulativ til dig.

Vi har sammen med de årlige depotregnskaber/opsparingsoversigter ligeledes givet dig en orientering om, hvordan din Individuelle KundeKapital har udviklet sig, se eksempelvis bilag 1 og 2 til vores brev af 14. oktober 2014.

Spørgsmål til forskel på pensionstal i opgørelser
Du har i dit brev af 18. oktober 2014 spurgt om årsagen til forskellene i pensionerne pr. 1. januar 2011, 2012, 2013 og 2014, hvor flere af tallene fremgik af vores bilag 4 til vores brev af 14. oktober 2014. Som du selv er opmærksom på, er der også forskellene i forudsætningerne om pensionsindbetalinger. Pensionsindbetalingerne har udviklet sig således siden 1. januar 2011:

1. januar 2011:	4.300,08 kr.
1. april 2011:	4.346,09 kr.
1. juli 2012:	4.217,23 kr.
1. august 2012:	4.389,55 kr.
1. januar 2013:	0,00 kr.

Beregningen af ydelsesgarantien (tarifudbetalingen)i policerne sker bl.a. under forudsætning af, at den angivne indbetaling sker uændret frem til pensioneringstidspunktet, 1. februar 2017.

Stigningen i indbetalingen er årsagen til, at pensionerne i opgørelserne pr. 1. januar 2012 og 2013 stiger med mindre beløb. Faldet i pensionen i opgørelsen pr. 1. januar 2014 skyldes, at pensionsindbetalingen er ophørt, og der således mangler indbetaling af sammenlagt 215.087,95 kr. (49 mdr. á 4.389,55 kr.) set i forhold til beregningen pr. 1. januar 2013.

Fra afkast til depotrente
Du har i flere af dine bilag vedlagt artikler om PFA Pensions høje investeringsafkast set i forhold til den depotrente, der kan videregives til pensionsopsparing i gennemsnitsrente.

Når du sparer op i gennemsnitsrente, afspejler PFA's faktiske investeringsafkast sig ikke direkte i depotrenten. Det gælder uanset, om PFA får et godt eller et dårligt investeringsresultat. Der er flere grunde til, at PFA's investeringsafkast ikke afspejles direkte i depotrenten eller dine udbetalinger, hvis du er gået på pension:

A. Afkastet udjævnes
Investeringsafkastet i gennemsnitsrente udjævnes over en årrække. Det betyder, at du i de gode år ikke får det fulde afkast, mens du til gengæld får mere i de dårlige år. På denne måde får du en depotrente, som normalt er nogenlunde stabil, fordi den kan ses som et gennemsnit af afkastet fra de foregående år og de forventede afkast i de kommende år.

B. Forudsætningerne har ændret sig
De forudsætninger, som ligger til grund for en stor del af pensionsordningerne i gennemsnitsrente, har ændret sig. Forudsætningerne omhandler bl.a. forventninger til renten og til levetid.

I dag er renterne historisk lave. Samtidig lever vi længere, og kravene til PFA's kapitalbeholdning er skærpet. Derfor er det blevet meget vanskeligt at forhøje depotrenten eller pensionsudbetalingerne, da der skal lægges mere til side for at sikre dine minimumsudbetalinger (ydelsesgarantier). Vores primære fokus er derfor at sikre, at du kan få de udbetalinger, som du er blevet lovet, og det kan du være helt tryg ved.

C. Kan depotrenten eller mine udbetalinger så ikke stige?
Jo, hvis PFA over en længere årrække opnår et større investeringsafkast end det, der er nødvendigt for at sikre de minimumsudbetalinger, der er aftalt med dig og PFA's øvrige kunder i gennemsnitsrente, eller hvis forudsætningerne på anden vis ændrer sig meget gunstigt. Umiddelbart er der dog ikke udsigt til, at depotrenten eller pensionsudbetalingerne vil stige.

PFA Pension har de seneste år sammen med depotregnskabet/opsparingsoversigten offentliggjort bilag 'Fra afkast til depotrente ...', og jeg vedlægger en udskrift af bilaget for 2015. Et tilsvarende bilag vil blive offentligt tilgængeligt, når PFA Pension har haft generalforsamling, der har godkendt resultatet og dermed det endelige afkast på Individuel KundeKapital for 2016.

Da du som tidligere nævnt har størstedelen af din pension baseret på en grundlagsrente på 5 procent, befinder du dig i rentegruppe 4.

Derudover vedlægger vi en oversigt over udviklingen i depotrenten siden 1983."

Nævnet udtaler:

Klageren har i 2013/2014 og igen fra februar 2017 korresponderet med selskabet, idet han har haft overvejelser om at anmode om fremrykket udbetaling af pensionen fra den 1/2 2015.

Han har udbedt sig dokumentation fra selskabet angående størrelsen på pensionsudbetalingerne ved udbetalingsstart henholdsvis pr. 1/2 2015 og pr. 1/2 2017, der var det oprindeligt aftalte pensioneringstidspunkt. Klageren er herudover utilfreds med, at selskabet ikke har iværksat udbetaling af pensionsordningen fra den 1/2 2017, og han stiller spørgsmålstegn ved, om der er sket systematisk omfordeling af midler blandt selskabets medlemmer, og om løbende afkast er blevet korrekt tilskrevet pensionsordningen gennem årene.

Nævnet bemærker indledningsvist, at Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for så vidt angår pensionsselskabers generelle regnskabsmæssige forhold, herunder vedrørende fordeling af midler og investeringsafkast på kundernes pensionsordninger. Nævnet må derfor henvise klageren til Finanstilsynet, hvis han ønsker at gøre indsigelse vedrørende selskabets generelle regnskabsmæssige forhold. Klageren har ikke over for nævnet sandsynliggjort, at selskabet konkret har begået fejl ved håndteringen af hans pensionsordning.

Selskabet har ved breve af 14/10 2014 og 27/3 2017 givet klageren oplysning om størrelsen på hans årlige alderspension ved udbetalingsstart pr. 1/2 2015 eller pr. 1/2 2017. Selskabet har endvidere redegjort for, hvilke principper beregningerne af disse beløb bygger på, og fremsendt depotregnskaber og policeudskrifter. Selskabet har også tilbudt klageren, at han kunne blive ringet op af en aktuar, hvis han havde yderligere spørgsmål til beregningen af hans pension.

Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at fremlægge nærmere og mere detaljerede beregninger omkring klagerens pension. Nævnet finder, at der ikke ud af aftalegrundlaget, regler om god skik eller andre retsregler kan udledes, at klageren har krav på, at selskabet fremlægger yderligere beregningsoplysninger end sket.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet heller ikke i øvrigt grund til at kritisere selskabets sagsbehandling. Nævnet finder det ikke godtgjort af klageren, at han utvetydigt har bedt om udbetalinger fra pensionen enten pr. 1/2 2015 eller pr. 1/2 2017. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har tilbudt klageren, at han kan få udbetalinger fra

pensionen med tilbagevirkende kraft fra den 1/2 2015 eller den 1/2 2017, hvis han giver selskabet meddelelse herom.

Nævnet har bemærket, at selskabet har beklaget, at det ikke forud for det ordinære pensionstidspunkt den 1/2 2017 har fremsendt information om hans muligheder for at få udbetalingerne igangsat. Nævnet finder, at selskabet har rettet op på dette forhold, og at klageren i øvrigt ikke har bevist, at han er blevet påført et tab som følge af mangelfuld information fra selskabet.

Nævnet kan herefter ikke give klageren medhold i sin klage.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels