Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. april 2018 blev i sag nr. 90851:

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 mangelfuld rådgivning ved omlægning af sin kapitalpension til en aldersopsparing, og hans krav er, at selskabet kompenserer ham for sit tab i form af mistet afkast siden december 2014.

Selskabet har afvist at være erstatningsansvarlig og har endvidere anført, at klageren ikke har dokumenteret noget tab, og at skuffede forventninger ikke kan danne grundlag for erstatning eller kompensation efter dansk ret. Selskabet har også anført, at ethvert muligt rådgivningsansvar ikke påhviler selskabet, men dets forsikringsagent.

I klageskema af 9/5 2017 til nævnet har klageren bl.a. anført:

> "Hermed vil jeg klage over PFAs håndtering af omlægning af min kapitalpension til alderspension i forbindelse med fremrykning af betaling af skatteafgiften på kapitalpension i 2014.
>
> PFA valgte på forhånd at placere min alderspension med Udbetalingssikring, uden at gøre mig opmærksom på mulige konsekvenser for min opsparing.
> Udover det fik jeg for dårlig rådgivning ved et møde senere.
>
> Jeg modtog en færdig aftale til underskrift uden videre information. Som forbruger tænker man at det er nok sådan det skal gøres, hvis man skal fremrykke betalingen af afgiften på kapitalpensionen.
>
> Forbrugeren burde informeres om at Udbetalingssikring betyder at man ikke får noget i rente. Og at man bør søge rådgivning hos PFA om hvor vidt det er hensigtsmæssigt for ens situation.
>
> I aftalen stod der at pengene blev placeret i Gruppe A -lav risikogruppen. Det kan man godt gennemskue og så overveje om man vil ændre det til en højere risiko gruppe.
> Men at PFA vælger Udbetalingssikring på forhånd (som er nævnt lidt 'gemt' på side 2 i aftalen), det er for forbrugeren meget svært at gennemskue. Og at det betyder at man vil få tæt på NUL i rente! Ordet Udbetalingssikring får heller ikke de røde lamper til at blinke hos en almindelig forbruger.
>
> Desuden som omtalt i min klage til PFA, har jeg haft et rådgivningsmøde med [formuerådgiver] d.7.6.2016 hvor hele min økonomi blev gennemgået.
>
> [Formuerådgiveren] har i en senere telefon samtale d. 28.3.2017 givet udtryk for at han er enig med mig i at jeg ikke har brug for Udbetalingssikring og påstår endvidere at han har informeret mig om Udbetalingssikring på rådgivningsmødet. Men det har [formuerådgiveren] desværre ikke. Jeg sender med posten en lydfil af vores møde som bekræfter dette.
>
> Man føler sig helt til grin, når man tænker på at PFA hvert år opkræver 520 Kr. for 'rådgivning'!
> Jeg har mistet ca. 75.-80.000 Kr. i forhold til hvis mine penge havde været placeret i den laveste risikogruppe uden Udbetalingssikring. På grund af manglende information inden aftalen blev lavet, samt mangelfuld rådgivning senere til rådgivningsmødet, synes jeg at det er rimeligt at PFA kompensere mig for mit tab.
>
> For at undgå for mange gentagelser henviser jeg til mine andre argumenter skrevet i min vedhæftede klage til PFA"

Klageren har i brev af 18/4 2017 til selskabet bl.a. anført:

> "Jeg vil hermed klage over dårlig rådgivning og over at PFA har valgt for mig, uden at spørge /informere mig og placeret min aldersopsparing med en såkaldt 'Udbetalingssikring'.
>
> Udbetalingssikring er noget der ikke er blevet drøftet og jeg har aldrig hørt det ord før indtil fornylig.

Det har betydet for mig, at jeg har fået en så dårlig forrentning at jeg har tabt penge ca. KR. 78.000 indtil idag - i forhold til hvis jeg havde fået minimums afkast i Gruppe A (mest forsigtige gruppe).

Hos [faggruppes] Administrationsfond regnede de med at jeg fik ca. 6% i rente på min aldersopsparing, de kunne ikke forstår at jeg kun fik 0.5% som jeg fik at vide hos PFA.

Med en forrentning på ca. 0.5% efter omkostninger har jeg haft en negativ forrentning pga. Udbetalingssikringen.

Jeg har mange penge stående i diverse banker, og noget af det har været bundet 1-3 år med en fast forrentning 2-3 % (2014) uden at jeg skal betale omkostninger på ca. 3000 kr. som man gør hos PFA.
Det siger sig selv, at jeg aldrig ville have valgt Udbetalingssikring hvis jeg var blevet informeret om det, da jeg har som sagt har en pæn reserve at tage af."

Selskabet har i brev af 2/6 2017 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"**Hvilken type forsikring er der tale om?**
Den 1/12 1990 tegnede forsikrede en privatforsikring for [faggruppe] i PFA under police ... Denne police var tegnet i gennemsnitsrente. Forsikringen omfattede en opsat arverente med straks begyndende risiko (koncession 265), kapitalpension (koncession 115 og 125), ratepension (koncession 283 og 287) og en livrente.

I 2014 blev det muligt for kunder i PFA - herunder forsikrede - at fremrykke afgiftsberigtigelsen af kapitalpension (skattekode 3) med en skatterabat, hvorefter denne del af ordningen automatisk blev omlagt til en aldersopsparing (skattekode 33).

I PFA bliver kapitalpensionen i gennemsnitsrente overført til markedsrente i produktet PFA Plus, inden den bliver omlagt til aldersopsparing. Det giver typisk forsikrede mulighed for at få et overførselstillæg. Til gengæld bortfalder minimumsudbetalingen (ydelsesgarantien).

Forsikrede underskrev 'Aftale om fremrykning af afgift på kapitalpension' (Bilag A) den 15/10 2014. Heri har PFA specifikt omtalt de nærmere regler ved overflytning til PFA Plus, bl.a. på side 2 om at overførslen vil ske 'til en ny police med investeringsprofil A med udbetalingssikring i PFA Plus.'
…
PFA gør gældende, at forsikrede inden transaktionen har fået fyldestgørende oplysninger om sine muligheder for at afgiftsberigtige sin kapitalpension med en skatterabat, samt om fremgangsmåde og vilkår ved transaktionen, ligesom forsikrede også efter gennemførelsen af transaktionen har fået oplysninger om sine muligheder for at ændre sin police, herunder at fravælge Udbetalingssikring. Der er derfor ikke noget erstatningsgrundlag for forsikredes erstatningskrav.

PFA gør endvidere gældende, at forsikrede ikke har dokumenteret noget tab, som kan kræves erstattet, hvorved bemærkes, at Udbetalingssikringens værdi afhænger af udviklingen i markedsrente mv.

Skulle ankenævnet dog finde, at der foreligger skuffede forventninger fra forsikredes side, skal det bemærkes, at sådanne skuffede forventninger ikke kan danne grundlag for erstatning eller kompensation efter dansk ret.

PFA gør med hensyn til klagen over PFA's rådgiver [formuerådgiver] den 7/6 2016 gældende, at forsikrede er informeret om Udbetalingssikring på rimelig vis i det skriftlige udbuds- og aftalegrundlag og i de senere skriftlige informationer efter gennemførelsen af transaktionerne. Det bør derfor ikke tillægges betydning, om Udbetalingssikring eventuelt ikke blev berørt ved et vilkårligt møde; men PFA's rådgiver har noteret sig, at forsikrede på mødet erklærede sig tilfreds med investeringsprofil A med Udbetalingssikring.

Sagsfremstilling
Som det fremgår af vedlagte tidslinje (bilag G) tegnede forsikrede pensionsordning i PFA den 1/12 1990. Policen er tegnet i gennemsnitsrentemiljø og indeholdt bl.a. kapitalpension.

I 2014 opstod muligheden for at konvertere kapitalpension til alderspension med skatterabat, og den 15/10 2014 underskrev forsikrede aftale om 'fremrykning af afgift på kapitalpension' (bilag A). Aftalen indeholdt specifikke bestemmelser om regler og forudsætninger i PFA.

I PFA bliver kapitalpension i gennemsnitsrente overført til markedsrente i produktet PFA Plus, inden den bliver omlagt til aldersopsparing. Det giver typisk forsikrede mulighed for at få et overførselstillæg. Til gengæld bortfalder minimumsudbetalingen (ydelsesgarantien).

Den 11/12 2014 fremsendte PFA følgende dokumenter efter endt ekspedition:

- Pensionsbevis vedrørende kundenummer … - Indbetalingsfri PFA Plus Privat ordning, som omfatter aldersopsparing, skattekode 33 (bilag B)
- Pensionsoversigt pr. 11/12 2014 (bilag C)
- Pensionsvilkår for pensionsordningen i PFA Plus (bilag D)

I januar 2016 blev forsikrede … år og modtog i den anledning brev fra PFA med overskriften: 'Det er tid til at snakke pension'. Der blev herefter afholdt et rådgivningsmøde mellem forsikrede og PFA's rådgiver den 7/6 2016, hvor hele forsikredes økonomi blev gennemgået. PFA's rådgiver noterede sig efter mødet, at forsikrede var tilfreds med Udbetalingssikringen.

Forsikrede har til Ankenævnet fremsendt en CD angiveligt med optagelse fra mødet. Forsikrede har lavet optagelsen uden at give PFA's rådgiver besked herom. Denne skjulte optagelse er derfor hverken hørt eller taget i betragtning ved denne besvarelse og bør heller ikke lægges til grund ved sagens afgørelse.

Først den 28/3 2017 reklamerer forsikrede over Udbetalingssikringen over for PFA's rådgiver. Forsikrede fjerner samme dag Udbetalingssikringen på sin alderspension via PFA's selvbetjeningsløsning.

Forsikrede klagede til PFA over Udbetalingssikringen den 18/4 2017. Klagen afviste PFA den 19/4 2017.

Begrundelse for PFA's 'afgørelse'
PFA fastholder sin afvisning af at yde forsikrede erstatning eller kompensation, idet forsikrede har fået skriftlig information om alle væsentlige forhold i forbindelse med den ekspedition, som forsikredes ønske om fremrykning af afgift på kapitalpension gav anledning til.

Forsikrede har klaget over, at han ikke havde fået information om, at hans opsparing ville blive anbragt i PFA Plus (markedsrente) med investeringsprofil A med udbetalingssikring.

Dette fremgår imidlertid bl.a. af følgende skriftsteder:

- Bilag A (aftalen om fremrykning af afgift på kapitalpension) på side 2, 3. sidste afsnit.
- Bilag B (pensionsbevis) på side 5, hvor der i afsnittet 'Investering' er henvist til mitpfa.dk, for forsikrede kan læse mere om investeringsprofilerne, og i afsnittet 'PFA Investerer', hvor det fremgår, at forsikrede har valgt investeringsprofil A, og at der er udbetalingssikring tilknyttet, ligesom der er givet oplysninger om, hvad der ligger i begrebet udbetalingssikring.
- Bilag C (pensionsoversigt) på side 2, hvor investeringen er karakteriseret med angivelsen af, at opsparingen er placeret i PFA Investerer, at investeringsprofilen er A, og at udbetalingssikring er etableret på investeringsprofil A, - ligesom det på side 4 er angivet, at forsikrede på PFA Investerer kan vælge mellem investeringsprofil A, B, C eller D, og at forsikrede kan til- eller fravælge udbetalingssikring.
- Bilag D (pensionsvilkår) på side 7, hvor investeringsprofil i PFA Investerer er omtalt og beskrevet i afsnit 2.3, mens Udbetalingssikring i PFA Investerer er beskrevet på side 8 ff. i afsnit 2.3.5.

Forsikrede begrunder sit krav om erstatning eller kompensation med, at han ikke var bekendt med, hvilket afkast han kunne få henholdsvis i investeringsprofil A med udbetalingssikring og i Investeringsprofil A uden udbetalingssikring.

De historiske afkast i PFA Plus for fx 2015 og 2016 kan forsikrede se på www.pfa.dk under 'Privat' og derpå vælge 'Afkast i PFA Plus'. Betalingen for udbetalingssikring er individuel, men kan fås oplyst i PFA's rådgivningscenter.

Forsikrede har således hele tiden været i besiddelse af de oplysninger, hvis 'manglende' tilstedeværelse han nu prøver at bebrejde PFA. Imidlertid har den elektroniske udvikling med selvbetjeningsløsninger til billiggørelse af administrationen nødvendiggjort en aktiv medvirken hos den enkelte forsikrede.

Konklusion
PFA fastholder således, at PFA har meddelt klageren de fornødne oplysninger til at foretage de valg, som forsikrede måtte ønske at foretage, efter at klagerens opsparing efter fradrag af afgift på kapitalpensionen er havnet som alderspension på forsikredes nye pensionsordning i markedsrentemiljø.

PFA vælger den forsigtige løsning at placere opsparingen i investeringsprofil A med udbetalingssikring og har derved valgt at beskytte forsikrede mod voldsomme og bratte kursfald, som kan komme opspareren til skade umiddelbart efter placeringen. Hvis forsikrede ikke ønsker udbetalingssikringen, kan den let fravælges af forsikrede på dennes eget ansvar. Det skal understreges, at PFA har informeret herom både før og efter transaktionen.

Klagerens egen passivitet kan ikke komme PFA til skade, når informationsniveauet har været højt, og teksten har været klar.

Klageren har ikke ført bevis for noget tab. Det er muligt, at der kunne opnås en højere forrentning uden udbetalingssikring, men så måtte forsikrede tage en højere risiko. At forsikrede har garderet sig og betalt herfor, er ikke ensbetydende med at have lidt et tab.

Klageren har ikke ført bevis for fejl begået af PFA's rådgiver. Selv om det måtte antages, at Udbetalingssikringen ikke måtte være blevet forklaret, har klageren så mange gange fået skriftlig orientering herom, at rådgiverens fejl ikke vil være erstatningspådragende."

Klageren har i mail af 17/7 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg må fastholde, at det ikke står defineret nogen steder hvad Udbetalingssikring er i det tilsendte materiale. Som tidligere understreget har PFA taget et valg på mine vegne, men uden at have videregivet den nødvendige information, ikke engang et link, således at jeg kunne tage den rette beslutning for mit vedkommende.

Da jeg pr. telefon d. 28.3.2017 klagede over denne manglende information, sagde [formuerådgiveren] (…) til mig, at jeg selv havde godkendt aftalen elektronisk (dette undrede jeg mig meget over, da jeg slet ikke kan huske, at jeg har godkendt nogen aftaler elektronisk).

[Formuerådgiveren] sagde endvidere, at man kan læse en forklaring på, hvad Udbetalingssikring betyder på den side, hvor man skal skrive under på hjemmesiden.

I mit tilfælde fik jeg tilsendt en mail til underskrift, men desværre uden nogen redegørelse for emnet.

Jeg har vist de dokumenter som PFA nævner, som iflg. PFA skulle være tydelige og ligetil, til nogle venner og bekendte, der er økonomisk bevidste. Ingen opfattede udbetalingssikring som et så alarmerende udtryk, at de ville forsøge at ændre det eller undersøge det nærmere. Det lyder mere som en 'gevinst'. Ingen almindelig forbruger forestiller sig at det betyder nærmest nul i rente.

Nogen har efterfølgende sagt, at det kan være at PFA selv drager fordel af afkastet...

PFA's advokat nævner, at jeg selv har fjernet Udbetalingssikring d. 28.3.2017 på PFA's selvbetjenings løsning. JA naturligvis, samme dag ringede jeg til [faggruppes] administrationsfond, fordi jeg undrede mig over at PFA gav næsten nul i rente på min alderspension. Her fik jeg at vide, at det måtte bero på en misforståelse, og at der snarere er 6-7% i forrentning. De viste mig en tabel over afkastet fra PFA, som jeg hermed vedhæfter.

Den 28.3.2017 kørte jeg, noget oprevet, til PFA og kom til at tale med …, som forklarede hvad Udbetalingssikring er, og han bekræftede, at renten er meget lav, nær nul og han fjernede det med det samme efter mit ønske.
(Dette skete samme dag, som jeg havde telefonsamtalen med [formuerådgiveren], som nævnt i min klage).

Apropos PFA's 'smarte' selvbetjenings koncept, som bliver nævnt, havde jeg et telefonmøde med … (…) d. 21.4.2017, … ville vise mig hvor på PFA's hjemmeside man kunne læse om Udbetalingssikring. … kunne ikke finde det på hjemmesiden i første omgang, og sagde; 'jeg så det forleden dag'. Hun fandt det først efter forholdsvis lang tids søgen.
Hvordan skal man som almindelig forbruger finde ud af det, hvis ansatte hos PFA selv har svært ved at finde det???
Jeg undrer mig over, at PFA ikke vil lyttet til båndet.
Det er åbenbart nok for PFA hvad [formuerådgiveren] 'noterer' sig efter mødet, og ikke hvad der rent faktisk blev sagt. På denne måde kan man påstå hvad som helst.
Men sandheden er jo nogen gange ilde hørt.

Jeg optog kun mødet på bånd, i tilfælde af, at jeg skulle have brug for at lytte til nogle af de emner, vi kom ind på i telefonsamtalen igen. Som almindelig forbruger beskæftiger jeg mig jo ikke med pensionsudtryk mm. i det daglige. Jeg drømte ikke om, at jeg ville komme i denne situation!

Jeg undrer mig over at advokaten slet ikke kan se noget fra kundens side.

Det er iøvrigt ikke ulovligt at optage samtaler på bånd, selvom man ikke har informeret den anden part om det, sålænge man selv deltager i samtalen. Dette blev afgjort i en retssag (U.2003.2616/1, Ø.L.K. 8. september 2003 i kære 14. afd. nr. B-2460-03). En dom som jeg selv var part i.

Desuden drejer den optagede samtale sig ikke om rådgiverens private liv, men om rådgivning fra en professionel person til en kunde, hvor der efterfølgende er uenighed om, hvad der er blevet sagt.

Min kone havde sin kapitalpension hos [andet pensionsselskab], og fik også omlagt sin kapitalpension til alderspension på cirka samme tidspunkt som mig. Hun blev dog ikke placeret i nogen udbetalingssikringsgruppe, men i tidspension, hvor hun får et afkast, som svarer til PFA's gruppe A uden Udbetalingssikring.

Der er ikke nogen, heller ikke hos PFA, som jeg har talt med, der har været uenige med mig i, at hvis jeg ikke havde Udbetalingssikring, ville jeg have fået ca. Kr. 75.000 eller mere i afkast, i hvert fald i den størrelses orden. Beløbet er løst regnet, og kan selvfølgelig beregnes præcist. Men om det er 70.000 kr. eller 80.000 kr., så er det mange penge for de fleste."

Selskabet har i brev af 8/8 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Konklusion
Indledningsvis skal det bemærkes, at PFA's stillingtagen til klagen, som er udtrykt i vores svar af 2/6 2017, ikke er ændret.
Livsforsikring kan være vanskeligt at sætte sig ind i; men det virker ikke rimeligt, at klageren lægger ethvert ansvar for, at han ikke har sat sig ind i regler og vilkår, som har ligget inden for hans rækkevidde, over på PFA, som gang på gang har tilbudt sin hjælp.
Bemærkninger
I øvrigt skal det bemærkes,
…

- At formuerådgiver i PFA [formuerådgiver] den 7/6 2016 straks efter mødet udsendte et referat af mødet med klageren (bilag H).

- At der i referatet under overskriften 'Din opsparingsplan' kan ses følgende:
  - Pension
    - Din pensionsopsparing ser fornuftig ud og der ligger ikke et behov for yderligere opsparing, hvis du forsætter med nuværende niveau.
  - Frie midler
    - Din private formue er fordelt i forskellige banker for at sprede risikoen med indskydergarantien.
    - Vi talte om PFA Bank og gennemgik risikotest.
    - Jeg har vedlagt information herom

Til dette punkt bemærker formuerådgiver i PFA [formuerådgiver] i en uddybende mail i anledning af klagen: 'I henhold til hans økonomiske forhold, så er hans formue ifølge ham placeret kontant i flere banker pga. indskydergarantien (max. 750.000 kr.) og han var ikke til den store risiko.' PFA's standardvalg af produktet 'Udbetalingssikring på investeringsprofil A' syntes således også på mødet den 7/6 2016 at være i overensstemmelse med den ved risikotesten viste risikovillighed.

- At forsikrede når som helst har kunnet følge udviklingen på sin ordning og vælge et andet produkt, hvis afkast har kunnet læses på PFA's hjemmeside. Bemærk fx at der i referatet under overskriften 'Følg med online' kan ses følgende:
  - Husk, at du altid har mulighed for at følge din opsparing, se dit afkast og ændre dine aftaler på mitpfa.dk.
- At det fastholdes, at det er urimeligt uden orientering af rådgiveren at foretage båndoptagelse af kundesamtalen. Båndoptagelsen bør også frakendes relevans over for den omstændighed, at forsikrede har modtaget et omfattende, skriftligt materiale fra PFA, som forklarer de produkter, som klageren har kunnet vælge imellem, og også på PFA's hjemmeside har kunnet se tabeller over disse produkters afkast over tid."

Klageren og selskabet har udvekslet yderligere synspunkter i mails og breve af 27/8, 15/9, 3/10, 23/10, 10/11, 1/12 og 17/12 2017.

Selskabets har i brev af 23/10 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Det gøres gældende, at forsikrede har underskrevet aftaledokument (bilag A), hvori begrebet er anvendt. Der påhviler enhver forsikret en selvstændig pligt til at undersøge det forsikringsprodukt, han vælger, og i den forbindelse at foranstalte en undersøgelse af begreber, den forsikrede ikke umiddelbart forstår, fx ved forespørgsel til PFA.

…

Det gøres yderligere gældende, at forsikrede gennem sin passivitet har afskåret sig fra at gøre en eventuel mangelfuld information gældende. Forsikrede har modtaget oplysning om vilkårene i 2014 og om afkastet både i 2015 og i 2016, før han i 2017 rejste sagen.

Forsikrede har ved sin adfærd på samme tid sikret sig at være beskyttet mod eventuelle voldsomme kursfald, som han i et markedsrenteprodukt normalt selv skal bære, samtidig med, at han mener, at han har krav på at få yderligere renter udbetalt, hvis risikoen ikke realiseres."

Klageren har i mail af 10/11 2017 bl.a. anført:

> "I mit sidste brev til Ankenævnet d. 3.10.2017 sammenfattede jeg alle de informationer, som jeg har modtaget fra PFA vedr. omlægning af min Kapitalpension til Alderspension. Og hvor der burde medfølge en forklaring på hvad Udbetalingssikring indebærer. Som sagt fulgte der ingen forklaring med, ved fremsendelse af dokumentet til underskrift pr email. I dokumentet (bilag A_{14}) nævnes blot på side 2, at jeg får Udbetalingssikring.
>
> I de to breve dateret 11.dec 2014, det ene sendt til min e-Boks, er der heller ingen forklaringer om Udbetalingssikring og det andet brev med samme dato blev sendt til PFA -serveren 'mine mapper' (det berømte bilag B, hvor PFA påstår der skulle stå forklaring på side 5). Her er der heller ikke nogen forklaring om det lave afkast. Heller ikke min advokat kan se, at der står noget om afkastet på side 5, så hvordan skulle en forbruger kunne vide det?
>
> Nu begynder PFAs jurist med noget nyt; at jeg skulle have ringet, hvis der var noget jeg ikke forstod. Men det lave afkast er ikke nævnt, så hvorfor skulle jeg ringe? Der er ingen advarsels signaler. 'Udbetalingssikring' lyder tværtimod som et positivt ord.
>
> Jeg var klar over, at jeg var placeret i gruppe A, og det var jeg tilfreds med. Det er PFAs pligt, at forklare os kunder, der ikke arbejder i et pensionsselskab, de vigtige ændringer som PFA har tilføjet aftalen og helst før aftalen sendes til underskrift.
>
> Det lave afkast kan tolkes som, at Gruppe A giver et meget lavt afkast i øjeblikket. Jeg var ikke klar over, at det var pga. Udbetalingssikringen.
> Først da jeg kontaktede [faggruppes] Administrations Fond, som nævnt i min klage til PFA d. 18.4.2017, hvor jeg nævnte at afkastet i gruppe A kun lå på 0,5%, blev jeg oplyst om, at det snarere skulle ligge på 6 %. Hvorpå Administration Fonden kontaktede PFA og PFA oplyste at det var fordi jeg havde Udbetalingssikring.
>
> Jeg synes ikke at PFA er kommet med beviser på, at jeg er blevet forklaret om det fastlåste lave afkast, som er forbundet med Udbetalingssikring, hvilket de selv har tilføjet i aftalen.
>
> Det kræver en forklaring fra PFA, så man kan vælge på et fornuftig grundlag. Det er ikke nok bare skrive 'Du har Udbetalingssikring'."

Selskabet har i brev af 1/12 2017 til nævnet supplerende anført:

> "Jeg vil henvise til mine tidligere indlæg om PFA's forsøg på at beskrive de omhandlede forhold, som burde have påkaldt sig en reaktion fra klagerens side, og her alene nævne et yderligere forhold, som har væsentlig betydning i denne sag:
> Ifølge aftalen mellem PFA Pension og [faggruppes] Tryghedsordninger, i henhold til hvilken klagerens aftale er indgået, påhviler forpligtelsen til at rådgive [faggruppe] ikke PFA Pension, men [faggruppes] Tryghedsordninger. Ethvert muligt rådgiveransvar påhviler derfor ikke PFA, men [faggruppes] Tryghedsordninger.
> Dette fremgår af den 'Vederlagsaftale', som [faggruppes] Tryghedsordninger (Tryghedsordningerne) og PFA Pension har indgået og underskrevet henholdsvis den 27/10 2006 og 31/10 2006, og hvoraf uddrag vedlægges (Bilag I). Aftalen i øvrigt er fortrolig som forretningshemmelighed for aftaleparterne."

Til dette har klageren i mail af 17/12 2017 bl.a. anført:

> "Jeg kan kun konstatere at det er PFA som jeg er forsikringskunde hos, at det er med PFA forsikringsaftalen er indgået, og at det er PFA, der rent faktisk rådgav mig som deres kunde. Jeg har ikke vidst at PFA havde indgået aftale om, at andre skulle rådgive mig, og hvordan skulle jeg vide det, når aftalen er hemmelig.
>
> Hvis PFA mener der er tryghedsordningen der skal rådgive, må man jo spørge sig selv hvorfor de så rådgav mig? Og hvorfor de ikke gav mig besked om at det var sådan det forholdt sig.
>
> Såfremt Tryghedsordningen i forhold til PFA har forsømt noget må det være et forhold mellem disse to, og det er da muligt at PFA kan søge regres, fra det ansvar de måtte blive pålagt. Det skal jeg ikke blande mig i."

Nævnet har fået forelagt korrespondancen og bilag fra sagen. Klagerens lydfil fra mødet den 7/6 2016 med selskabets formuerådgiver er aflyttet af nævnets sekretariat. Et uddrag gengives i det følgende.

Af aftale om fremrykning af afgift på kapitalpension, som klageren underskrev den 15/10 2014 fremgår bl.a.:

> "Du ønsker at fremrykke afgiften på din kapitalpension. På denne blanket kan du læse mere om, hvad en fremrykning betyder for dig, og du kan skrive under, hvis du ønsker at fremrykke afgiften på disse betingelser.
>
> **Betingelser for fremrykning af afgift at kapitalpension**
>
> **Sådan fremrykkes afgiften af din opsparing**
> Når du fremrykker afgiften af din kapitalpension, bliver den automatisk omlagt til en aldersopsparing. I PFA bliver din kapitalpension i gennemsnitsrente overført til markedsrente i PFA Plus, inden den bliver omlagt til aldersopsparing. Det giver dig typisk mulighed for at få et overførselstillæg. Til gengæld bortfalder minimumsudbetalingen (ydelsesgarantien).
>
> I slutningen af december 2014 fratrækkes afgiften på 37,3 procent, og vi reducerer opsparingen med et gebyr pa 675 kr. Hvis du har tilknyttet KundeKapital til din kapitalpension, vil denne del af KundeKapitalen også blive ophævet og omlagt til aldersopsparing, når afgiften bliver trukket.
>
> Du får en kvittering på mit PFA, når omlægningen er gennemført.
> …
> Din overførsel vil som udgangspunkt ske til en allerede eksisterende police med den tilhørende valgte investeringsprofil. Hvis det ikke er muligt, vil overførslen ske til en ny police med investeringsprofil A med udbetalingssikring i PFA Plus. De månedlige omkostninger på den nye police er

afhængig af størrelsen af opsparingen og udgør i øjeblikket fra 28 til 55 kr. Overførslen sker til de dagsaktuelle kurser.

Du kan se størrelsen på det endelige overførselstillæg, fra den 6. hverdag efter at overførslen er gennemført. Du finder informationen her på Min Pension under 'Opsparing'.
…
Værd at vide om fremrykning af afgift af kapitalpension

Hvad er forskellen på PFA Plus og din gamle pensionsordning?
PFA Plus er en fleksibel pensionsløsning, hvor du selv har indflydelse på, hvordan din opsparing investeres, og hvor du får det fulde investeringsafkast efter omkostninger hvert år. Til gengæld er du ikke sikret en minimumsudbetaling (ydelsesgaranti), når du går på pension. Du kan dog tilknytte en udbetalingssikring, som så vil træde i kraft 10 år før det tidspunkt, hvor du går på pension.

Er risikoen i PFA Plus højere end i gennemsnitsrente?
Med en opsparing i gennemsnitsrente får du normalt en stabil depotrente. Afkastet i PFA Plus svinger mere fra år til år afhængigt at, hvilken investeringsprofil du har valgt, og hvor mange år du har til pensionering. Vi vurderer, at mulighederne for højere afkast er bedst i PFA Plus set over en længere periode.

I PFA Plus kan du vælge den investeringsprofil, der passer til dig, og din risiko nedtrappes automatisk, jo tættere du kommer på pensionsalderen. Du kan også tilknytte en udbetalingssikring i årene op til din pensionering. Vi anbefaler, at du bruger vores investeringsguide, når du skal vælge, hvordan din pensionsopsparing skal investeres.

Har PFA ikke råd til at opretholde ydelsesgarantierne?
Jo, PFA har solvens nok til at opretholde ydelsesgarantierne. Nye regler betyder dog, at PFA fremover skal binde endnu flere penge for at opfylde solvenskravet. Det vil have betydning for depotrenten, som sandsynligvis bliver lavere, end den ellers ville have været. PFA mener derfor, at det for langt de fleste kunder vil være en økonomisk fordel at spare op i markedsrente i PFA Plus.
…
Jeg ønsker at fremrykke afgiften
Med min underskrift bekræfter jeg, at fremrykningen af afgiften på min kapitalpension sker på de vilkår, som fremgår af denne blanket, og at jeg har læst 'Værd at vide om gennemsnitsrente og markedsrente'.

Jeg bekræfter desuden, at jeg har modtaget rådgivning fra en rådgiver i PFA eller en forsikringsmægler, og at jeg er bekendt med, at der kan være konsekvenser for betingelserne på min nuværende pensionsordning. Jeg er derudover bekendt med, at fremrykningen af afgiften på min kapitalpension ikke sker på PFA Pensions anbefaling."

Af pensionsoversigt af 11/12 2014 sendt til klagerens e-boks fremgår bl.a.:

"**Læs alt om din ordning på**
mitpfa.dk

12. 90851

Pensionsoversigt I Din opsparing pr. 11.12.2014

Indbetaling	
Der er ikke aftalt en løbende indbetaling til din ordning.	
Investering	
PFA Investerer	
Du har opsparing placeret i PFA Investerer	Ja
Din investeringsprofil	A
Udbetalingssikring på investeringsprofil A	Ja
Læs mere om investeringer på mitpfa.dk. Her kan du også se dine muligheder for at få indflydelse på investeringen af din opsparing.	
Pension	
Din pension består i øjeblikket af:	
Aldersopsparing, engangsudbetaling den …, efter du er fyldt	65 år
Investeringen af din opsparing bliver sammensat ud fra, hvornår dine pensionsudbetalinger starter.	
På mitpfa.dk kan du regne på, hvor meget du kan få udbetalt, når du går på pension.	

…

Pensionsoversigt I Dine valgmuligheder pr. 11.12.2014

Opsparing	**Du kan vælge**
Investering	
PFA Investerer	Investeringsprofil A, B, C eller D at til- eller fravælge udbetalingssikring
Du Investerer	at hele eller en del af opsparingen går til Du Investerer
Pension	
	at starte udbetalingen af din pension på forskellige tidspunkter
PFA Liv	
Udbetaling til efterladte	Hvem der skal modtage udbetalingen ved død

Af pensionsbevis af 11/12 2014 på klagerens side i mitpfa.dk fremgår bl.a.:

Investering

Du kan vælge mellem investeringskoncepterne PFA Investerer og Du Investerer afhængig af, om du ønsker, at PFA skal stå for investeringerne, eller om du selv vil gøre det. Du kan også vælge en fordeling mellem dem.

Du kan læse mere om investeringer og investeringsprofilerne på mitpfa.dk. Der kan du også vælge ny fordeling mellem investeringskoncepterne og ny investeringsprofil.

Her kan du se din aktuelle investeringsprofil. Du vælger ny investeringsprofil på mitpfa.dk.

PFA Investerer

Din opsparing er placeret i PFA Investerer. PFA vælger investeringer for dig ud fra din investeringsprofil.

Din investeringsprofil **A**

Investeringsprofilen bestemmer, hvor stor en andel af din opsparing, der bliver placeret i en Høj risiko fond, som består af aktier og af investeringer med en tilsvarende risiko. Din investeringsprofil afgør derfor, hvilken risiko der er forbundet med investeringerne.

Når vi investerer, tager vi også hensyn til din alder. I en årrække inden udbetalingen til pension starter, nedtrapper vi den andel af din opsparing, som er placeret i Høj risiko fonden.

Som udgangspunkt er det den ønskede udbetalingsstart, der bestemmer, hvornår nedtrapningen starter.

Har du ønsket, at en eller flere af udbetalingerne starter ved en anden alder, er det den, vi tager udgangspunkt i.

Udbetalingssikring på investeringsprofil A **Ja**

Udbetalingssikring betyder, at dine udbetalinger til pension ikke kommer under et bestemt niveau. Udbetalingssikringen etableres gradvist de sidste 10 år før den ønskede udbetalingsstart. Det sikrede niveau for udbetalingerne kendes derfor først, lige før de starter. PFA sikrer udbetalingerne ved, at en del af din opsparing løbende flyttes til nogle varighedsfonde. Udbetalingssikring kan i visse tilfælde påvirke den fordeling mellem fonde, som din investeringsprofil lægger op til.

Udbetalingssikringen kan ændres eller bortfalde, hvis nogle bestemte betingelser indtræffer, som er nævnt i pensionsvilkårene.

14. 90851

Af pensionsvilkårene fra klagerens side på mitpfa.dk fremgår bl.a.:

> "**2.3.5 Udbetalingssikring i PFA Investerer**
>
> 2.3.5.1 Udbetalingssikring er afhængig af investeringsprofil
> Det fremgår af den forsikredes pensionsbevis, hvilken investeringsprofil i PFA Investerer den forsikrede er omfattet af, og om den forsikrede har udbetalingssikring i PFA Investerer. Punktet 'Udbetalingssikring i PFA Investerer' gælder derfor kun hvis den forsikrede har tilknyttet udbetalingssikring.
> En forsikret med investeringsprofil A eller B i PFA Investerer kan have udbetalingssikring.
>
> En forsikret med investeringsprofil C eller D i PFA Investerer har ingen udbetalingssikring.
>
> Der kan ikke knyttes udbetalingssikring til opsparing i Du Investerer.
>
> 2.3.5.2 Udbetalingssikring for kapitalpension, ratepension og aldersopsparing
> Udbetalingssikring tilknyttes gradvist og særskilt for henholdsvis kapitalpension, ratepension og aldersopsparing (typisk en afgiftsberigtiget kapitalpension). Udbetalingssikring betyder, at når udbetalingssikringen er tilknyttet fuldt ud, kan udbetalingerne af opsparing for henholdsvis kapitalpension, ratepension og aldersopsparing i investeringsprofil A eller B i PFA Investerer ikke falde under det sikrede niveau for henholdsvis kapitalpension, ratepension og aldersopsparing - dog med de forbehold, der er nævnt nedenfor.
>
> Det sikrede niveau på tidspunktet for den ønskede udbetalingsstart er først endeligt kendt, når hele opsparingen for henholdsvis kapitalpension, ratepension og aldersopsparing i investeringsprofil A eller B i PFA Investerer er tilknyttet udbetalingssikring."

Af den fremlagte lydoptagelse fra klagerens møde den 7/6 2016 med selskabets formuerådgiver fremgår, at klageren ikke havde planer om at gå på pension som 65 årig, men ville arbejde, så længe han kunne. Han havde placeret sin formue på konti i flere banker for at holde sig under indskydergarantien. Han fik lavet en test for risikovillighed, som viste, at han passede til selskabets investeringsprofil A og en meget lav investeringsrisiko. Klageren fik at vide, at de penge, som han havde sparet op på sin pensionsordning – ratepension og livsvarig pension – var placeret så sikkert, som selskabet kunne, og at han fik en fast rente på 1,5 %. Da klageren spurgte, om hans aldersopsparing blev forrentet med 1,5 %, udtalte formuerådgiveren, at det kunne han ikke love, og at aldersopsparingen allerede var investeret med 10 % i aktier og 90 % i obligationer, hvilket var den mindst mulige risiko. På klagerens forespørgsel om det var noget, som han selv havde valgt, var svaret, at "alle valgte det her" ved omlægning fra kapitalpension til aldersopsparing. Klageren blev orienteret om, at han kunne vælge en højere investeringsprofil. Udbetalingssikring blev ikke omtalt.

Ankenævnet *for* Forsikring

15. 90851

Nævnet udtaler:

Klageren valgte i 2014 at få fremrykket afgiften på sin kapitalpension, hvilket medførte, at kapitalpensionen automatisk blev omlagt til en aldersopsparing. Han underskrev en aftale, hvoraf det fremgik, at hans kapitalpension i gennemsnitsrente ville blive overført til markedsrente i PFA Plus, inden den blev omlagt til aldersopsparing, og at overførslen ville ske til en ny police med investeringsprofil A med udbetalingssikring i PFA Plus. I 2017 opdagede klageren, at han næsten ingen rente fik, og at han ville have fået en forrentning på ca. 6% i investeringsprofil A uden udbetalingssikring.

Han klager over mangelfuld rådgivning om udbetalingssikring, og hans krav er, at selskabet kompenserer ham for sit tab i form af mistet afkast siden omlægningen.

Selskabet har afvist at være erstatningsansvarlig med henvisning til, at klageren har fået fyldestgørende oplysninger om sine muligheder for at afgiftsberigtige sin kapitalpension med en skatterabat samt om fremgangsmåde og vilkår ved transaktionen, ligesom klageren også efter gennemførelsen af transaktionen har fået oplysninger om sine muligheder for at ændre sin police, herunder at fravælge udbetalingssikring. Selskabet har endvidere anført, at klageren ikke har dokumenteret noget tab, og at skuffede forventninger ikke kan danne grundlag for erstatning eller kompensation efter dansk ret. Selskabet har også anført, at ethvert muligt rådgivningsansvar ikke påhviler selskabet, men dets forsikringsagent.

Nævnet bemærker indledningsvist, at aftalen mellem selskabet og dets forsikringsagent om, at forsikringsagenten har ansvaret for rådgivning til klagerens faggruppe, ikke kan gøres gældende over for klageren, der ikke er part i aftalen. Nævnet bemærker endvidere, at det er selskabet, der har udarbejdet det skriftlige materiale, som er fremsendt til klageren i form af aftale om fremrykning af afgift på kapitalpension, pensionsbeviser, pensionsoversigter og pensionsvilkår, og at klagerens møde den 7/6 2016 blev afholdt med en formuerådgiver fra selskabet. Nævnet finder, at den lydoptagelse fra mødet, som klageren har fremlagt, kan indgå i sagen som bevis.

16. 90851

I "Aftale om fremrykning af afgift på kapitalpension", som klageren underskrev den 15/10 2014, har selskabet oplyst, at "Din overførsel vil som udgangspunkt ske til en allerede eksisterende police med den tilhørende valgte investeringsprofil. Hvis det ikke er muligt, vil overførslen ske til en ny police med investeringsprofil A med udbetalingssikring i PFA Plus. De månedlige omkostninger på den nye police er afhængig af størrelsen af opsparingen og udgør i øjeblikket fra 28 til 55 kr. Overførslen sker til de dagsaktuelle kurser".

Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren som følge af aftalen fik en ny police, idet der ikke kunne ske overførsel til en allerede eksisterende police med tilhørende valgt investeringsprofil.

På side 1 i pensionsoversigten af 11/12 2014 – som blev fremsendt til klagerens e-boks – fremgår det med et "Ja", at der var "Udbetalingssikring på investeringsprofil A", og på side 3 i pensionsoversigten fremgår det, at "Du kan vælge" … "at til- eller fravælge udbetalingssikring".

Nævnet finder på den baggrund, at selskabet i overensstemmelse med aftalegrundlaget har valgt, at klagerens ordning blev oprettet med investeringsprofil A med udbetalingssikring i PFA Plus.

Nævnets flertal udtaler:

Selskabet har i aftalen om fremrykning af afgift på kapitalpension forvalgt, at overførslen til en aldersopsparing på markedsrente ville ske til en ny police med investeringsprofil A med udbetalingssikring i PFA Plus. Selskabet har i afsnittet "Værd at vide om fremrykning af afgift af kapitalpension" skrevet: "I PFA Plus kan du vælge den investeringsprofil, der passer til dig, og din risiko nedtrappes automatisk, jo tættere du kommer på pensionsalderen. Du kan også tilknytte en udbetalingssikring i årene op til din pensionering. Vi anbefaler, at du bruger vores investeringsguide, når du skal vælge, hvordan din pensionsordning skal anvendes".

Det fremgår af pensionsbeviset, som klageren derefter modtog, at der er udbetalingssikring på investeringsprofil A, og at "Udbetalingssikring betyder, at dine udbetalinger til pension ikke

kommer under et bestemt niveau. Udbetalingssikringen etableres gradvist de sidste 10 år før den ønskede udbetalingsstart. Det sikrede niveau for udbetalingerne kendes først, lige før de starter. PFA sikrer udbetalingerne ved, at en del af din opsparing løbende flyttes til nogle varighedsfonde. Udbetalingssikring kan i visse tilfælde påvirke den fordeling mellem fonde, som din investeringsprofil lægger op til".

Nævnets flertal finder, at selskabet i en situation, hvor det har truffet et valg for klageren, burde have informeret tydeligere om virkningen af at tilknytte en udbetalingssikring, og hvad den kostede, således at klageren havde et godt grundlag for at bedømme selskabets valg på og eventuelt træffe et andet valg.

Nævnets flertal finder imidlertid, at selskabet ikke har udvist et erstatningspådragende forhold. Flertallet har herved blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke er blevet stillet et bestemt afkast i sigte, og at det lavere afkast i investeringsprofil A med udbetalingssikring modsvares af, at klageren er sikret mod, at udbetalingen ved pensionering falder under et vist niveau uanset, hvad der sker på de finansielle markeder. At klageren på mødet den 7/6 2016 med selskabets formuerådgiver ikke fik en forklaring på udbetalingssikring, kan ikke føre til et andet resultat. Flertallet har blandt andet lagt vægt på, at klageren på mødet oplyste, at hans risikovillighed var lav, og at han havde placeret sin formue til lav rente i flere banker for at holde sig under indskydergarantien.

I vurderingen må endvidere indgå, at det ikke på forhånd var muligt at oplyse, hvad udbetalingssikringen ville koste, og at klageren havde mulighed for at fravælge udbetalingssikring, når han kunne se, hvad denne sikring betød for forrentningen af hans indestående.

<u>Nævnets mindretal udtaler:</u>

Mindretallet finder, at selskabet med formuleringen "De månedlige omkostninger på den nye police er afhængig af størrelsen af opsparingen og udgør i øjeblikket fra 28 til 55 kr." har givet klageren et klart fejlagtigt indtryk af, hvad det kostede at have udbetalingssikring tilknyttet investeringsprofil A.

Som sagen foreligger oplyst må mindretallet lægge til grund, at klageren – hvis han havde kendt den korrekte udgift til udbetalingssikring – ville havde fravalgt denne valgmulighed i oktober 2014.

Mindretallet finder på den baggrund, at ordningen i 2014 blev oprettet på grundlag af urigtige forudsætninger, som gør, at klageren med virkning fra omlægningen er berettiget til at få annulleret den udbetalingssikring, som selskabet valgte at tilknytte til hans pensionsordning, idet mindretallet finder, at selskabet er nærmest til at bære risikoen for den klart mangelfulde prisinformation, som er indeholdt i aftalegrundlaget.

Mindretallet har også lagt vægt på, at teksten i pensionsbeviset af 11/12 2014, som tillige oplyste om udbetalingssikringen, ikke gjorde det klart for klageren, at der var tale om en sikring som kunne koste en relativt stor del af det årlige afkast, ligesom teksten var en sådan karakter, at en almindelig forbruger kunne få det indtryk, at udbetalingssikringen er noget som etableres, ændres eller bortfalder automatisk, hvis nogle bestemte af selskabet fastlagte betingelser indtræffer. Teksten i pensionsbeviset har således følgende ordlyd: "Udbetalingssikring betyder, at dine udbetalinger til pension ikke kommer under et bestemt niveau. Udbetalingssikringen etableres gradvist de sidste 10 år før den ønskede udbetalingsstart. Det sikrede niveau for udbetalingerne kendes derfor først, lige før de starter. PFA sikrer udbetalingerne ved, at en del af din opsparing løbende flyttes til nogle varighedsfonde. Udbetalingssikring kan i visse tilfælde påvirke den fordeling mellem fonde, som din investeringsprofil lægger op til. Udbetalingssikringen kan ændres eller bortfalde, hvis nogle bestemte betingelser indtræffer, som er nævnt i pensionsvilkårene".

Mindretallet bemærker, at ordlyden i forsikringsbetingelsernes punkt 2.3.5 ej heller giver klageren en mere klar information om, hvordan udbetalingssikringen fungerer i praksis, og hvilke omkostninger, der kan være forbundet hermed.

Det forhold, at klageren måtte kunne finde mere information på selskabets hjemmeside kan ikke føre til andet resultat, idet selskabet som professionel erhvervsdrivende er nærmest til at sikre sig, at aftalegrundlaget udgør et for forbrugeren egnet beslutningsgrundlag.

Mindretallet finder i øvrigt ikke grundlag for at fastslå, at klageren har udvist en sådan passivitet efterfølgende, at han derved har fortabt sin mulighed for med virkning fra omlægningen at få ændret sin pensionsordning til en ordning uden udbetalingssikring. Mindretallet har blandt andet lagt vægt på indholdet af det rådgivningsmøde, der fandt sted den 7/6 2016, og som klageren har fremlagt lydoptagelse af, og som efter nævnets opfattelse ej heller gav klageren nogen anledning til at tro, at han havde udbetalingssikring, som han kunne fravælge. Mindretallet bemærker, at klageren på mødet spurgte, om investeringen af sin aldersopsparing var noget, som han selv havde valgt, og at rådgiverens svar var, at "alle valgte det her".

Da den leverede tillægsydelse – i form af udbetalingssikring – som nævnt ovenfor udgør en væsentlig omkostning for klageren, finder mindretallet, at selskabet skal stille klageren som om, at han på tidspunktet for omlægningen fra kapitalpension til aldersopsparing havde fået en ordning, hvor udbetalingssikring var fravalgt af ham. Selskabet skal derfor genberegne klagerens ordning ud fra den forudsætning, at klageren siden omlægningen ikke har valgt en ordning med udbetalingssikring.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

20. 90851

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen

formand