Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. maj 2018 blev i sag nr. 91065:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

ISP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i ISP Pension. Han klager over, at selskabet har afvist at lade ham fortryde sit omvalg fra en gennemsnitsrenteordning med garanti til markedsrente.

Selskabet har bl.a. anført, at der er indgået en bindende aftale, og at der ikke foreligger omstændigheder, som gør aftalen ugyldig eller i øvrigt giver klageren en ret til at træde tilbage fra aftalen.

Det fremgår af sagen, at klageren i en årrække har modtaget pensionsudbetalinger fra selskabet. I maj 2015 fremsendte selskabet et tilbud til klageren om, at han kunne foretage omvalg fra sin eksisterende gennemsnitsrenteordning med ydelsesgaranti til markedsrente uden garan-

ti. Han ville i den forbindelse få overført værdien af ydelsesgarantien til sit depot. Klageren accepterede senere i maj 2015 selskabets tilbud.

Klageren har blandt andet anført, at pensionsudbetalingerne fra markedsrenteordningen siden er blevet nedsat, og at selskabet gav ham mangelfulde oplysninger i forbindelse med omvalget, hvorfor han er berettiget til at træde tilbage fra omvalgsaftalen. Han har i anden række anført, at selskabet er bundet af de oplyste udbetalingsbeløb i tilbuddet om omvalg.

Klageren har i brev af 27/5 2017 til bestyrelsen for selskabet bl.a. anført:

> **"Sagens forhistorie og årsagen til klagen:**
> ISP havde i maj 2015 et kampagnetilbud med det formål, at få flest mulige fra Garantiordningen (GTO) over på Markedsrenteordningen (MRO). En af begrundelserne var blandt andet, at min garantiordning forhindrede mig i at få mest muligt ud af min pension. Endvidere blev det oplyst at min garantiordning ikke bliver sat ned, men at ISP forventer at min pension taber i købekraft, da ISP kun i yderst begrænset omfang har mulighed for at sætte pensionen op.
>
> I 2015 havde jeg fået udbetalt pension fra ISP i ca. 15 år. I den periode havde jeg ikke følt nogen større forringelse af min pension, som følge af inflationen. Når jeg valgte at acceptere MRO var det dels fordi jeg troede, at ISPs kampagnetilbud indirekte var en anbefaling fra ISP, da vi nu var inde i en opgangsperiode med inflationsstigning. Og dels fordi ISPs diagram for de 3 ordninger klart gennem flere år viste MROs fordele frem for GTO.
>
> Efter at jeg er kommet under MRO er der pudsigt nok, ikke grænser for, hvor dårlig MRO er blevet. Jeg finder, at ISPs markedsføring af MRO fortræffelighed har været vildledende og dels, at ISP ved kampagnen ikke redeligt med forståelige tal m.v. har informeret om de faktiske konsekvenser det ville få for mig, ved min accept af at overgå til MRO.
>
> Ovennævnte er hovedbegrundelsen for min klage. Nedenfor er der nærmere redegjort for mine synspunkter.
>
> **Kampagnetilbuddet:**
> I kampagnetilbuddet side 4, 8. afsnit skriver ISP, at hvis jeg modtager pensionsudbetalinger skal jeg være opmærksom på nærmere i afsnittet anførte risici ved skift til MRO. Senere i afsnittet skriver ISP: 'Du skal derfor kun afgive din ydelsesgaranti, såfremt du er indstillet på, at din udbetaling kan falde, hvis de oprindelige forudsætninger ændrer sig'. Sidstnævnte i anførelsestegn angivne sætning bekræftede min antagelse om, at vi var inde i en periode med mere stabile markedsforhold.
>
> Jeg satte derfor min lid til ISPs bekymring for min pensions værdiforringelse gennem inflation samt det diagram ISP (bilag 1 og bilag 2) havde udarbejdet, som en konstatering af, hvilke fordele der ville være ved at acceptere at overgå til MRO.

Derudover ringede jeg til en medarbejder i ISPs administration. Jeg oplyste over for medarbejderen, at jeg overvejede at acceptere at overgå til MRO. Endvidere oplyste jeg, at hvis det igen skulle blive dårlige markedsforhold, var jeg så gammel at jeg kunne tåle at gå ned i pension. Medarbejderens eneste kommentar var, at min pension ville stige og herefter accepterede jeg at overgå til MRO.

I kampagnebrevet af 4/5-2015, side 1 under afsnittet 'Se hvad det betyder for dig' er der anført, at for at hjælpe mig med at træffe en beslutning har ISP regnet på, hvad det betyder for min pensionsordning. Desværre så jeg ikke dengang denne beregning, da jeg troede at den var indeholdt i alle de andre mange tal, der var på hjemmesiden.

Da jeg senere efter accepten blev klar over, hvordan jeg kunne finde beregningerne var beregningerne fjernet fra hjemmesiden. Jeg rekvirerede beregningerne hos ISP i februar 2017 og fik dem straks tilsendt. Jeg kunne ikke bruge beregningerne til ret meget, da det i det væsentligste alene var diverse prognoseforudsætninger m.v., som krævede en beregningsmodel for at jeg kunnet havde gavn af disse beregninger og se hvilke faktiske konsekvenser det vil få for min pension.

Sagsforløbet efter accept af MRO:
Det første halve år efter at jeg var kommet ind under MRO steg min pensionsudbetaling med 3,8 % efter skat (39%) i 6 måneder i 2015. I 2016 blev min pension sat ned igen med ca. tilsvarende beløb, som den blev sat op med. Trods et godt afkast for ISP i 2016 blev min pension nedsat i 2017, men med et mindre beløb svarende til godt 1 %.

I december 2016 modtager alle medlemmer af MRO et brev fra formanden for ISP …, hvori formanden oplyser, at pensionerne falder både for dem der er på pension og dem, der ikke er gået på pension.

Det foranledigede mig til at skrive et brev til formanden. Da jeg af brevet fik den opfattelse, at ISP allerede før kampagnen var i gang var klar over eller burde være klar over, at det ikke ville være en fordel for mig som pensionist, at overgå til MRO.

April 2017 modtager alle medlemmer af MRO fra ISPs direktør … et brev hvori … bl.a. oplyser, at de finansielle markeder giver historisk lave afkast. Det er for mig meget overraskende, da ISPs for nogle måneder siden annoncerede (2016 : Flere medlemmer og solide afkast).

Endvidere oplyser …, at pensionen kan blive nedsat med 15% eller mere. For mit vedkommende kan det betyde en årlig bruttonedgang for 2018 på ca. kr. 37.500,- eller mere og netto kr. 1.850,- pr. måned eller mere. Jeg har svært ved at forstå hvordan ISP kan være bekymret for medlemmernes værdiforringelse ved GTO og så kort tid efter fremkomme med så markante nedsættelser.

Jeg blev meget overrasket og fortørnet over disse oplysninger og som svar på … brev sendte jeg et brev af 5/5-2017 til alle bestyrelsesmedlemmer samt til direktør ...

Som ovenfor nævnt står der i kampagnetilbuddet side 4, 8. afsnit: **'Du skal derfor kun afgive din ydelsesgaranti, såfremt du er indstillet på, at din udbetaling kan falde, hvis de oprindelige forudsætninger ændrer sig'.**

De oprindelige forudsætninger må her være dem, der er indeholdt i kampagnetilbuddet og de gældende markedsforhold på tidspunktet for min accept. Jeg har ikke set nogen dokumentation for, at disse forudsætningerne har ændret sig, så drastisk som … anfører i sit brev af april 2017 og set i relation til 2016.

Hvis ISP vidste eller burde have vidst, som den professionelle organisation den er, at min pension ville falde ved indførelse af de nye krav i 2018 m.fl., så har ISPs fortiet sandheden. Og det er i strid med aftalelovens paragraf 30.

Det forhold at … i sit brev af april 2017 oplyser, at de finansielle markeder giver historisk lave afkast er heller ikke en oplysning, som forelå på tidspunktet for min accept af tilbuddet. Det hænger ikke sammen, at ISP annoncerer med solide afkast i 2016 og knapt et halvt år senere bekendtgør, at de finansielle markeder giver historiske lave afkast. Derfor må ISP havde kendt til disse forhold allerede i 2015. Og en sådan fortielse er også i strid med aftalelovens paragraf 30.

Det er på ingen måde over mig tydeliggjort, at ISPs kampagnetilbud var et tilbud om at gå ned i pension, uden at de oprindelige forudsætninger ændrede sig.

Vildledende markedsføring:
Vedlagte (bilag 1) viser 'Udviklingen i ordningerne' i perioden 2007 til og med 2012. Udviklingen viser en klar fordel ved at være med i MRO. Jeg har prøvet om jeg selv kunne videreføre diagrammet til og med 2017. Ved henvendelse til ISP modtog jeg vedlagte ajourførte diagram (bilag 2).

Som det ses af diagrammet, er det vildledende i forhold til mine pensionsforhold. ISP oplyser, at det skyldes, at arketypen ved omvalget i 2007 har fået beregnet et omvalgsbeløb efter regler, som Finanstilsynet senere har ændret. Jeg finder at det vil være naturligt at forvente, at ISP herefter laver et diagram, hvor de nye omvalgsregler er indeholdt for senere tilkomne medlemmer, så man får et reelt billede af de faktiske forhold.

Afslutning:
Jeg har fået den opfattelse at ISP har haft som mål, at lokke mig over på MRO. Ved enten, at tilbageholde faktiske oplysninger eller ved at have undladt, at udarbejde et nødvendigt og tilstrækkeligt grundlag, hvorpå jeg kunne havde vurderet, hvilke konsekvenser det ville få for mig ved at acceptere at overgå til MRO. Som pensionist bliver vi et let bytte, da vi ikke har nogen kolleger vi kan drøfte overvejelserne med. Vi er derfor nødt til at sætte vores lid til, at ISP giver os en redelig behandling.

Det er ISP der er professionelle, og som medlem føler jeg, at jeg har krav på, i en så alvor beslutning som omvalg, at få et nødvendigt og tilstrækkeligt grundlag, som jeg kan træffe beslutningen på.

Havde ISPs fulgt sin eget Idegrundlag og målsætning: 'Det er afgørende, at det enkelte medlem far en professionel og personlig betjening, der tager udgangspunkt i det enkelte medlems situation og behov'. Ville der være fremkommet et redeligt grundlag, som jeg kunne træffe den rigtige beslutning på.

Jeg finder:

1) At der ikke har forelagt et redeligt beslutningsgrundlag ved min accept af tilbuddet.
2) At ISPs markedsføring for mig har været vildledende.
3) At ISP har tilbageholdt relevante oplysninger, hvorfor min accept ikke er bindende, jf. aftalelovens paragraf 30. Jeg gør derfor gældende, at jeg bliver flyttet ind under GTO igen."

Klageren har i brev af 1/7 2017 til nævnet bl.a. videre anført:

"Min begrundelse for klagen er bl.a., at ISP har undladt at oplyse om, at de finansielle markeder, på tidspunktet for aftalens indgåelse, giver historiske lave afkast. Havde disse oplysninger forelagt, havde jeg naturligvis ikke accepteret at overgå til Markedsrenteordningen (MRO), men havde ventet til at de finansielle markeder igen blev bedre, idet ISP har stående omvalg.

Derfor finder jeg, at ISP bevidst har tilbageholdt væsentlige oplysninger for at få min accept til at overgå til MRO.

Subsidiært må jeg betragte ISPs kampagnetilbud, som et tilbud til mig, jv. Nedenfor.

Bemærkninger til ISPs afslag i brevet af 13/6-2017 (bilag 3):
I ISPs brev tager ISP ikke stilling til, hvorvidt ISP har tilbageholdt væsentlige oplysninger ved omvalget, men henviser til omvalgsmaterialet og specielt til afsnittet der henvender sig til personer, som er gået på pension.

På side 4 i omvalgsmaterialet under afsnittet: 'Overvejer du at gå pension m.v.' 11. linie er anført: 'Vi anbefaler dig også nøje at overveje din risikoprofil, hvis du vælger at skifte til MRO'. I samme afsnit er der tillige anført: 'Vi anbefaler dig derfor at være særlig opmærksom på, hvor lang din tidshorisont til pensionering er og den risiko, der er ved at afgive din ydelsesgaranti'.

ISP oplyser ikke, hvordan jeg nøje skal overveje min risikoprofil og burde havde tilføjet: 'da de finansielle markeder p.t. er historisk meget lave'. For mig ser det ud som om ISP bevidst fortier sandheden om de faktiske markedsforhold for at opnå min accept.

ISP havde heller ikke udarbejdet for mig forståelige konsekvensanalyser, så jeg kunne vurdere hvilke konsekvenser, det ville få for mig ved at overgå til MRO. ISPs havde udarbejdet nogle konsekvensberegninger til mig, som jeg kunne hente på nettet. Desværre kunne jeg ikke finde dem på nettet, men fik dem tilsendt i februar 2017.

Disse beregninger havde efter min opfattelse mere karakter af aktuaroplysninger, som jeg ikke kunne vurdere. Derfor var jeg nødt til at tro på, at når mit pensionsselskab forventer, at min pension vil tabe købekraft (brev af 4/5-2017, bilag 4) og derfor giver mig et tilbud om omvalg, så må det være, at det er fordi ISP vil mig noget godt.

<u>Beregningsforudsætningerne:</u>
På side 2, 1. afsnit i brevet anfører ISP, at jeg selv bærer risikoen for at beregningsforudsætningerne ændrer sig. Jeg finder ikke at beregningsforsætningerne er ændret, da jeg opfatter ISPs kampagnetilbud, som et tilbud om at det kun er hvis disse forudsætninger ændrer sig, at min pension ændres.

På side 4 i omvalgsmaterialet under afsnittet: 'Overvejer du at gå på pension m.v.' står der at min udbetaling kun falder, hvis de oprindelige forudsætninger ændrer sig. De oprindelige forudsætninger må være de forudsætninger, hvorpå jeg har afgivet min accept. Disse forudsætninger er mig bekendt ikke ændret. Subsidiært til de manglende oplysninger om markedsforholdene må jeg derfor betragte ISPs kampagnetilbud, som et tilbud om, at det er kun hvis forudsætningerne ændrer sig, at mine pensionsudbetalinger kan gå ned.

Vildledende markedsføring:
På side 2, 2. afsnit i brevet anfører ISP, at bestyrelsen er bekendt med at jeg tydeligt blev oplyst om, at den tilsendte graf (bilag 5) over udviklingen i MRO, ikke var sammenlignelig med min ordning. Disse oplysninger fik jeg efter min accept.

Jeg skal hertil bemærke, at ISP har udarbejdet en graf for den samme arketype (bilag 6) for årene 2007 til og med 2012. Denne graf viser klart, hvilke fordele MRO er frem for GTO. Men Grafen (bilag 5) bekræfter over for mig netop, at det er misvisende at ISP markedsfører en graf, som tager udgangspunkt i en omvalgsordning, der ikke er aktuel mere.

Men grafen (bilag 5), finder jeg, også bekræfter nødvendigheden af og behovet for, at ISP følger sit idégrundlag og sin målsætning om, at det enkelte medlem får en professionel betjening, der tager udgangspunkt i det enkelte medlems situation og behov."

I brev af 17/8 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"[Klageren] klager over, at ISP Pension har afvist hans krav om at fortryde omvalg til markedsrente, som foretaget i 2015.

Klager er via sin ansættelse optaget i ISP Pension. Hans ordning lå frem til hans omvalg i 2015 i Garantiordningen. Der var tale om en pensionsordning i gennemsnitsrente, hvortil der var tilknyttet en ydelsesgaranti.

ISP har løbende siden 2007 haft omvalgskampagner og i perioder stående omvalg. I 2015 åbnede ISP efter en periode uden stående omvalg på ny op for omvalg, idet der blev udsendt tilbud med omvalgsmateriale til medlemmer i Garantiordningen

Således modtog klager brev af 4. maj 2015 (Bilag A), og efterfølgende tilbuddet om omvalg af 8. maj 2015 (Bilag B). På ISP's hjemmeside fandtes en FAQ om ISP's omvalg i 2015 (Bilag C).

Klager tog imod tilbuddet om omvalg, og hans ordning blev herefter overført til markedsrenteordningen. Omvalget er ifølge sagsloggen (Bilag D) eksekveret automatisk på baggrund af klagers omvalg den 9. juni 2015 sammen med de øvrige, der valgte om. I den forbindelse blev der udstedt en ny pensionsoversigt til klager pr. 1. juni 2015 (Bilag E).

Efter sit omvalg blev klager omfattet af regulativ 4 (bilag F).

I december 2016 sendte ISP brev til medlemmerne, herunder klager, vedr. regulering af ydelsen som følge af ændring af beregningsrenten (Bilag G). Dette blev suppleret af brev til alle berørte medlemmer fra april 2017 (klagers Bilag 11), samt oplysninger på ISP's hjemmeside (klagers Bilag 12)

7. 91065

I sin klage til ankenævnet for Forsikring, gør klager gældende, at hans forudsætninger for omvalg er bristet, og han fremhæver i den forbindelse, at ISP bevist har tilbageholdt væsentlige oplysninger for at få klagers accept til at overgå til markedsrenteordningen. Klager mener, at ISP har undladt at oplyse om, at de finansielle markeder på omvalgstidspunktet gav et historisk lavt afkast.

Dette med henvisning til, at

- der ikke har foreligget et redeligt beslutningsgrundlag ved omvalget.
- ISP's markedsføring har været vildledende
- ISP har tilbageholdt relevante oplysninger, og at aftalen derfor ikke er bindende i henhold til aftalelovens § 30 (svig). Klager hævder i den forbindelse, at ISP har lokket ham til omvalg.

Subsidiært gør klager gældende, at de beregninger og tal, der fremgår af bilag B (i tilbuddet om omvalg), er bindende for ISP.

Omvalgsmaterialet
Nedenfor fremgår længere uddrag af det omvalgsmateriale, som klager har haft til sin rådighed ved sin beslutning om omvalg …
…
Beskrivelse af baggrunden for nedsættelsen
[Klageren] har klaget på baggrund af negativ regulering af sin pensionsudbetaling i markedsrente.

ISP har gennem de seneste år flere gange vurderet, om forudsætningerne for levetid skulle ændres og tidligere analyser har ikke vist behov for ændringer, men det gør de nyeste analyser fra 2016. Bestyrelsen har derfor besluttet at ændre levetider pr. 1. juli 2017.

Reguleringen i ydelserne i markedsrente skyldes ændrede forudsætninger omkring særligt forventede levetider og forventet afkast. Disse forudsætninger får betydning for den årlige beregning af ydelsen.

Lave forventede afkast
ISP's medlemmer i Markedsrenteordningen er de seneste år flere gange blevet nedreguleret i deres pensionsprognoser pga. lave afkast. Det skyldes først og fremmest, at afkastet har været lavt men også, at ISP på forhånd indregner 4,25% i rente efter PAL-skat. Det forventede afkast skal derfor op på 5% før PAL-skat, før pensionerne kan blive reguleret opad. Med de lave afkast, som finansmarkederne giver disse år, hvor obligationer, som ISP skal have en del af for at holde en middel risiko, nærmest intet afkast giver, forventes et afkast under 5% gennemsnitligt set over årene. Det betyder, at pensionerne skal nedreguleres hvert år, og det er ikke hensigtsmæssigt. Derfor har ISP's bestyrelse besluttet at ændre beregningsrenten fra 4,25% til 3,75% før PAL-skat pr. 1. juli 2017. Det sænker pensionerne i forhold til prognoserne her og nu, men formindsker også risikoen for, at ISP i kommende år må nedsætte pensionerne pga. årets afkast.

ISP skal gøre opmærksom på, at beregningsrenten er ugaranteret.

Længere levetider
ISP's medlemmer lever som den øvrige befolkning længere, og pensionerne skal derfor udbetales over flere år. ISP har oplevet, at pensionskassens forudsætninger vedr. levetider har ændret sig. ISP har gennem de seneste år flere gange vurderet, om forudsætningerne for levetid skulle ændres og tidligere analyser har ikke vist behov for ændringer, men det gør de nyeste analyser fra 2016. Bestyrelsen har derfor besluttet at ændre levetider pr. 1. juli 2017.

Baggrunden for at ændre levetider pr. 1. juli 2017 var, at levetider afhængig af fødselsår skulle implementeres i forsikringssystemet.

Nedsættelsen af beregningsrenten afventede implementeringen af levetider afhængig af fødselsår i forsikringssystemet, således at ændringerne blev foretaget samtidigt. Baggrunden for dette var, at ISP ikke ønskede at udsætte medlemmer for nedregulering af to omgange.

Ugyldighed
Klager gør gældende, at hans omvalg til markedsrente er ugyldigt af forskellige årsager. Han anfører således, at hans forudsætninger for omvalget er bristede, og således at han ikke ville have valgt om, dersom han havde kendt til de rette forhold. Dette med henvisning til, at

- der ikke har foreligget et redeligt beslutningsgrundlag ved omvalget.
- ISP's markedsføring har været vildledende
- at ISP har tilbageholdt relevante oplysninger, og at aftalen derfor ikke er bindende i henhold til aftalelovens § 30 (svig).

Bristede forudsætninger
Aftaler er efter dansk ret bindende, og da klager ikke har fortrydelsesret ved omvalg til markedsrente, er aftalen bindende, og klager har ikke mulighed for at træde tilbage fra aftalen.

Dansk ret anerkender, at en aftale i særlige tilfælde tilsidesættes, hvis der foreligger en ugyldighedsgrund, som fx umyndighed, vold, fejlskrift, svig mv. Der ses ikke at foreligge sådanne forhold, at aftalen kan tilsidesættes efter aftalelovens regler herom, jf. nærmere herom nedenfor.

Svig
Klager angiver at ISP på baggrund af vildledning og svig har lokket ham til omvalg.

Pensionskassen finder ikke, at klagers påstand er korrekt.

Ved udarbejdelse af omvalgsmaterialet gjorde ISP meget ud af, at lade valget være helt op til det enkelte medlem uden nogen anbefaling af hvorvidt man skulle vælge om eller ej. Dette var bevidst, fordi det enkelte medlems risikovillighed og individuelle forventninger til, hvad der er bedst for den enkelte, er forskellige. Vi har derfor prioriteret at informere så præcist og udførligt som muligt ud fra de daværende forudsætninger, således at medlemmerne har kunnet træffe et valg ud fra medlemmets egen vurdering af, hvilken løsning, der var bedst for den pågældende.

ISP gør opmærksom på, at klager ikke har fremlagt nogen dokumentation eller i øvrigt sandsynliggjort at ISP har udøvet svig ved omvalget i 2015. Det bemærkes endvidere, at klager, som mener sig besveget, har bevisbyrden for svig i henhold til aftalelovens § 30, stk. 2.

Henset til, at ISP årligt har vurderet behovet for at ændre faktorer i beregningsgrundlaget, herunder dødeligheder, taler imod klagers påstand om svig.

ISP beregner den årlige pensionsydelse/prognose på baggrund af de til enhver tid gældende beregningsforudsætninger, som fastsættes årligt ud fra de forventninger, der er til bl.a. dødeligheder og afkast. Der er således ikke tale om, at ISP forud for omvalget i 2015 var bekendt med de beregningsforudsætninger, der er gældende ved beregningen af ydelsen for 2017.

Vildledende markedsføring
Følgende fremgår af den på omvalget gældende markedsføringslov:

> *'God markedsføringsskik*
> *§ 1. …*
> *…*
> *Vildledende og utilbørlig markedsføring*
> *§ 3. …'*

…
Herudover er ISP underlagt regler i den finansielle lovgivning omkring god skik. Disse regler har sammen med reglerne i omvalgsbekendtgørelsen fra 2014 udgjort grundlaget for udarbejdelsen af omvalgsmaterialet ved omvalget i 2015.

ISP finder, at pensionskassen har informeret redeligt og loyalt om fordele og ulemper ved et omvalg, bl.a. med henvisning til det ovenfor nævnte omvalgsmateriale samt de individuelle beregningsmuligheder, der fandtes på ISP's hjemmeside på omvalgstidspunktet.

Klagers bilag 5, som ifølge klager er et eksempel på vildledning, skal ses i rette kontekst. Klager har fået grafen som led i en mailkorrespondance i marts 2017, og altså ikke i forbindelse med omvalget. Korrespondancen er vedlagt som Bilag H, hvoraf bl.a. fremgår:

> *'Som lovet får du her det ønskede diagram, som viser udviklingen i pensionen for et givent medlem, som vi har udvalgt som værende repræsentativt. Medlemmet valgte Markedsrente ved det første omvalg, som var i 2007. [...]*
>
> *Udviklingen i Markedsrenteordningen afhænger meget af, hvilket afkast, ISP opnår i Markedsrenteordningen. Vi forventer generelt set en vækst i Markedsrenteordningen, dog vil der være et dyk i 2018 som følge af nye forudsætninger, med mindre årets afkast kan opveje dette. Jeg har ikke mulighed for at give dig oplysninger om den forventede pension i 2018.*
>
> *Derudover skal du være opmærksom på, at du ikke kan sammenligne din ordning direkte med ovenstående, da du i 2015 har valgt om fra Garantiordningen til Markedsrenteordningen. Den værdi af garantien som du fik med, var anderledes opgjort end ved omvalg i 2007 og 2008, idet Finanstilsynet i 2015 havde udstukket andre regler for beregning af omvalgsbeløb i forhold til de regler, som tidligere havde været gældende.'*

Klager havde selv som led i sin klage over reguleringen i 2017 bedt om oplysninger tilbage fra 2012, og han fik helt ekstraordinært tilsendt et diagram, som han fik at vide, at han ikke kunne sammenligne sig selv med, da det var udarbejdet konkret vedr. en person, der valgte om i 2007. Der er således for det første ikke tale om rådgivningsmateriale i forbindelse med kundens omvalg,

og for det andet er klager klart blevet gjort opmærksom på, at hans situation ikke er sammenlignelig med det, som diagrammet afspejler.

Klagers Bilag 6 'Udvikling i ordningerne', har også været kommenteret i ovennævnte mailkorrespondance (Bilag C). Her skriver sagsbehandleren hos ISP:

> *'Grunden til, at du ikke kan sammenligne din egen ordning med arketypens, som diagrammet viser, er, at du først har valgt dig over på markedsrenteordningen i 2015, hvor arketypen har valgt over i 2007. Forskellene skyldes derfor:*
>
> *Arketypen har været på markedsrenteordningen i flere år*
> *Arketypen har ved omvalget fået beregnet omvalgsbeløb efter andre principper. Finanstilsynet har ændret den måde, omvalgsbeløb beregnes på efter omvalgene i 2007 og 2008.'*

Heller ikke klagers Bilag 6 indgik i omvalgsmaterialet i 2015, og har således ikke ligget til grund for klagers omvalg. Ligesom ISP har gjort klager tydeligt opmærksom på, at han ikke kan bruge graferne til sammenligning med egne forhold.

Med henvisning til det for klager foreliggende omvalgsmateriale finder ISP, at ISP har handlet redeligt overfor klager og beskrevet fordele og ulemper ved at opgive garantierne i gennemsnitsrente og vælge sig over på et ugaranteret grundlag. Der ligger netop heri, at der ikke i markedsrente er nogen garanti for en bestemt ydelse, og pensionen beregnes årligt på baggrund af det til en hver tid gældende grundlag med de til enhver tid gældende forudsætninger.

Der er i ingen af disse (klagers Bilag 5 og 6) tale om markedsføring. Der er tale om oplysninger, som klager i klageprocessen har bedt om for at lave sine egne beregninger. Disse oplysninger har han fået, men med klar information om, at han ikke kan sammenligne sig med disse oplysninger, da hans situation er anderledes end de forudsætninger, der indgår i de nævnte bilag 5 og 6.

ISP finder på ovenstående baggrund ikke, at de eksempler på vildledning, som klager har påberåbt sig, er reelle. Der er ikke grundlag for, at omvalgsmaterialet, som klager havde til sin rådighed ved sit omvalg (dvs. Bilag A, B og C) skulle være vildledende. Ej heller finder ISP, at pensionskassen har handlet vildledende i forbindelse med klagers henvendelser og klager til pensionskassen i løbet af 2017. ISP skal på denne baggrund bestride at have sendt vildledende markedsføring til klager.

Bristede/urigtige forudsætninger
I henhold til retspraksis, kan en aftale blive tilsidesat i særlige tilfælde, hvor løftegivers - dvs. i denne sag klagerens - væsentlige forudsætninger for aftaleindgåelsen er bristede eller urigtige. Det er dermed langt fra alle tilfælde af bristede eller urigtige forudsætninger, der medfører at løftegiver kan frigøres for løftet.

I udgangspunktet kan klager ikke blive frigjort af sit omvalg, blot fordi en eller flere forudsætninger, som han lagde til grund for sit valg, svigter eller er urigtige. Klager må som udgangspunkt selv tage risikoen for, at forudsætninger svigter eller er urigtige. Dette udgangspunkt gælder, uanset om klager misforstod faktiske eller juridiske forhold, eller om disse forhold senere ændrer sig uventet.
…

11. 91065

ISP skal principalt gøre gældende, at klagers forudsætninger ikke er bristet.

Risikoen i markedsrente var beskrevet i det materiale, som klager havde til sin rådighed, ved omvalget. Når forudsætningerne om forventet afkast, omkostninger og levetider ændrer sig, har det betydning for pensionsydelsen i markedsrente, som herefter vil blive reguleret i op- eller nedadgående retning. Dette fremgår klart af omvalgsmaterialet, ligesom det fremgår, at der for personer, der nærmer sig pensionsalderen eller er gået på pension er en særlig risiko ved at overgå til markedsrente. Det fremgår også af klagen, at klager ved omvalget var opmærksom på denne risiko, men at han mente, at han alligevel var *'så gammel, at jeg [klager] kunne tåle at gå ned i pension'*. Dette taler imod, at klager ikke skulle være bekendt med risikoen ved at gå over i markedsrente, og understreger den accept af risiko, som klager har foretaget ved sit omvalg.

Klager angiver, at ISP bevidst har fortiet, at der var lavkonjunktur på omvalgstidspunktet, og at han på omvalgstidspunktet lagde til grund at der var højkonjunktur, og at det således var favorabelt for ham at skifte til markedsrente.

ISP finder ikke, at det er retvisende at kalde perioden fra april 2015 og frem for lavkonjunktur, og hans forudsætning om, at konjunkturerne var gode, er efter ISP's vurdering ikke bristet.

Det er desuden væsentligt at bemærke, at tilbuddet om omvalg ikke er konjunkturbestemt. Det gælder tilsvarende, at reguleringen i pensionsydelsen ikke er konjunkturbestemt. Der indgår forskellige beregningselementer i ydelsesberegningen, som beskrevet ovenfor og som beskrevet i omvalgsmaterialet.

I omvalgsmaterialet er der ingen betoning af, at der tilbydes på grund af opgangskonjunktur. Tilsvarende er der ikke nogen indikationer af, hvornår der kan forventes nedregulering af pensionerne. Pensionerne i markedsrente beregnes årligt på baggrund af de til enhver tid værende forventninger til bl.a. fremtidigt afkast, levetider og omkostninger. Når forudsætningerne ændrer sig, medfører dette en ændring i pensionsydelsen. Det kan både være i opad- og nedadgående retning. Dette har ISP rådgivet redeligt og loyalt for i omvalgsmaterialet.

På baggrund af ovenstående var klagers mulige forudsætning om at der var højkonjunktur på omvalgstidspunktet, ikke kendelig for ISP Pension, da konjunkturerne som sådan for det første ikke har betydning for omvalg/regulering, og da der ikke på omvalgstidspunktet var lavkonjunktur. Af samme årsag finder ISP heller ikke, at forudsætningen har været relevant. Det vil derfor ikke være rimeligt at lægge risikoen for at klagers forudsætning måtte være bristet på ISP.

ISP finder endvidere ikke, at det vil være rimeligt at lade pensionskassen bære risikoen for, at der måtte foreligge bristede forudsætninger, idet:

- det ikke vil være rimeligt, at lade pensionskassen bære risikoen for en annullering af klagers omvalg.
- Klager ved sit omvalg har fået hele værdien af den garanti, som han har afgivet, tilført sit depot.
- det vil belaste ISP - og dermed ISPs øvrige medlemmer - med en uforholdsmæssig stor økonomisk byrde i forhold til klagers evt. gevinst ved annullering, dersom klagers omvalg erklæres ugyldigt

- klager, hvis han måtte få ret til at fortryde sit valg og vælge tilbage til garanterede ydelser, retrospektivt er sluppet for investeringsrisikoen på et tidspunkt, hvor denne risiko er blevet realiseret med lave renteprognoser, hvilket vil være urimeligt overfor de øvrige kunder og i strid med almindelige regler om fortrydelsesret, jf. forsikringsaftalelovens § 97a.

Klagers subsidiære påstand:
Klager anfører subsidiært, at de beregnede tal i bilag B, s. 2 er bindende for ISP.

Det fremgår klart af Bilag B, at tallene er beregnet pr. 1. juni 2015, og at prognosen forudsætter, at beregningsgrundlaget ikke ændrer sig. Det er således klart, at beregningsgrundlaget i markedsrente er ugaranteret, og at ydelserne vil ændre sig som følge af ændringer i beregningsforudsætningerne. Det tilbud om omvalg, som klager har accepteret er netop et tilbud om at gå over på ugaranteret grundlag, og tallene i Bilag B er dermed et øjebliksbillede ud fra de daværende beregningsforudsætninger. Der er således ikke tale om, at den beregnede ydelse pr. 1. juni 2015 (som angivet i Bilag B, s. 2) er garanteret. ISP skal således afvise klagers subsidiære påstand om fortsat at være berettiget til den beregnede prognoseydelse pr. 1. juni 2015.

ISP's holdning
Med baggrund i ovenstående finder ISP ikke at der er grundlag for at gøre ugyldighed som følge af hverken svig, vildledende markedsføring eller bristede forudsætninger gældende.

ISP afviser, at klager har sandsynliggjort, at der foreligger forhold, som kan føre til, at klagerens i øvrigt gyldige og bindende accept af omvalg fra gennemsnitsrente til markedsrente i maj 2015, tilsidesættes som ugyldigt med den følge, at klagerens pensionsordning kan føres tilbage til gennemsnitsrente med ydelsesgaranti, som om omvalg ikke havde fundet sted.

Særligt finder selskabet ikke, at klageren har sandsynliggjort, at aftalen kan tilsidesættes:

- Da der er indgået en gyldig aftale, som ikke kan fortrydes med klagers omvalg i 2015.
- Da der ikke er dokumentation for eller indikation af ugyldighedsgrunde, der efter aftaleloven kan begrunde tilsidesættelse af aftalen.
- Da klagers forudsætning om højkonjunktur på omvalgstidspunktet hverken er relevant/bestemmende for reguleringen i pensionsydelsen, eller er bristet.
- Da der ikke er dokumentation for, at klager blev presset til omvalg: det fremgik klart, at pensionskassen ikke kom med en egentlig opfordring til omvalg, og at det var op til den enkelte at vurdere, om det var attraktivt for den pågældende at vælge om ud fra risikovillighed og individuelle forhold.
- Da det fremgik af omvalgsmaterialet, at man med omvalg gav afkald på garantierne, og at der i markedsrente ikke var nogen garanteret ydelse med den konsekvens, at pensionsydelsen kan falde, hvis beregningsforudsætningerne ændrer sig.
- Da fremgik klart af omvalgsmaterialet, at man som pensionist skal være særligt opmærksom på risikoen ved et omvalg til markedsrente, som følge af den kortere tidshorisont, der er til at indhente tab, og risikoen for, at pensionsudbetalingen bliver sat ned.
- Idet det ikke var ukendt for klageren, at beregning af ydelserne følger det til enhver tid gældende beregningsgrundlag, og derfor kunne ændres, efter at garantien var bortfaldet,
- Da ydelsen i markedsrente er ugaranteret,
- Da omvalg skete til et velkendt standardiseret pensionsprodukt i markedsrente.

- Da det ikke vil være rimeligt, at lade pensionskassen og dennes andre medlemmer bære risikoen for en annullering af klagers omvalg
- Da ISP med tilførsel af værdien af den afgivne garanti til klagers depot, har gjort endeligt op med klagers valg.
- Da det vil belaste ISP og ISP's medlemmer med en uforholdsmæssig stor økonomisk byrde i forhold til klagers evt. gevinst ved annullering, dersom klagers omvalg erklæres ugyldigt
- Da klager, hvis han måtte få ret til at fortryde sit valg og vælge tilbage til garanterede ydelser, retrospektivt er sluppet for investeringsrisikoen på et tidspunkt, hvor denne risiko er blevet realiseret med lave renteprognoser, hvilket vil være urimeligt overfor de øvrige medlemmer og i strid med almindelige regler om fortrydelsesret, jf. forsikringsaftaleloven § 97a, og da det således vil være en urimelig byrde for kollektivet i ISP at bære.

ISP Pension fastholder, at klager er blevet behandlet i overensstemmelse med aftalegrundlaget, og fastholder, at klager ikke er berettiget til at fortryde sit omvalg til markedsrente."

Klageren har i brev af 10/9 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter min vurdering ville det ikke havde haft karakter af en anbefaling, hvis ISP havde oplyst om de finansielle markeders historiske lave afkast. Og det forhold, at det ville være til ugunst for ISP at give disse oplysninger finder jeg ikke er en tilstrækkelig begrundelse for at tilbageholde oplysningerne.

Det skal også nævnes, at ISP har stående omvalg, således at hvis jeg var blevet orienteret om de dårlige markedsforhold kunne jeg blot havde ventet med omvalget til markedsforholdene igen blev bedre.

…

ISP var vidende om, at det ikke ville være en fordel for mig at overgå til markedsrenteordningen på daværende tidspunkt. I stedet for at informere om de faktiske markedsforhold og i forståelig form konsekvenserne ved at overgå til markedsrenteordningen henviser ISP i omvalgsmaterialet til en række forsigtighedsregler og forsøger herved at fraskrive sig sin professionelle oplysningspligt, som ISP har som pensionsselskab.

…

Måske er det mit ukendskab til pensionsbranchen der medvirker til, at jeg finder at der er et stort misforhold mellem de oplysninger ISP giver, når de skal markedsføre sig, og de oplysninger de giver til medlemmerne. Jvf. (bilag 12 i min klage) og ovennævnte 2 breve fra ISP.

Nævnte misforhold og uoverensstemmelsen omkring lavkonjunktur eller ikke lavkonjunktur finder jeg dokumenterer, at ISP som et professionel pensionsselskab har ansvaret for, at de nødvendige og tilstrækkelige oplysninger foreligger ved et omvalg og tillige i en forståelig form.

…

Jeg må opfatte ISPs tilbud, som et kampagnetilbud. Hvis ikke det er tilfældet, så har ISP givet mig et tilbud om at gå ned i pension, men så skulle der i omvalgsmaterialet havde stået: 'Vil du have mindre udbetalt i pension' i stedet for: 'Vil du have mest muligt ud af din pensionsordning'. Herved ville jeg havde fået en klar opfattelse af ISPs hensigt med tilbuddet.

…

I afsnit 7 gør ISP gældende, at pensionskassen ikke kom med en egentlig opfordring til omvalg.

Efter min vurdering, er det en tydelig opfordring til omvalg med ordene: 'Vil du have mest muligt ud af din pension', 'Derfor får du mere ud af det' og 'Vi forventer din garantipension vil tabe i købekraft' o.s.v."

Selskabet har i brev af 2/10 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"[O]mvalget i 2015 blev gennemført på baggrund af de på daværende tidspunkt gældende forudsætninger, herunder de daværende forventninger til fremtidigt afkast (renteniveau), omkostninger og levetider.

ISP har en forpligtelse til løbende at beregne pensionerne på en rimelig og betryggende måde, og således at den livsvarige livrente, kan strække hele livet på baggrund af det til enhver tid gældende depot og de til enhver tid gældende forudsætninger. Når ISP årligt beregner pensionsydelsen, er det således med opdaterede forudsætninger, som løbende kan ændre sig. ISP beregner pensionsydelsen en gang årligt.

Beregningerne nu er dermed naturligt anderledes end de var i maj 2015, da forudsætningerne for beregningen har ændret sig på de relevante parametre. Hertil kommer, at bestyrelsen på baggrund af ændringen i forudsætninger, har besluttet at sætte beregningsrenten ned til et mere realistisk niveau, for at sikre, en mere retvisende beregning af medlemmets økonomi og undgå nedsættelser på længere sigt.
…
ISP har korrekt nok i en årrække haft stående omvalg. Fra november 2016 og frem til 1. oktober 2017 har der været lukket for omvalg. Der åbnes fra oktober 2017 en ny omvalgskampagne, hvor også persongrupper, som ikke tidligere har fået tilbud om omvalg, får muligheden for at vælge om. Der forventes at være stående omvalg herefter.

ISP skal endvidere gøre opmærksom på, at omvalgstilbuddet, som sendt til klager i maj 2015 har en naturlig udløbsdato.
…
Klager hævder, at ISP på omvalgstidspunktet var vidende om, at det ikke ville være en fordel for ham at overgå til markedsrente.

Dette er ikke tilfældet, og må være klagers bevisbyrde. ISP har i omvalgsmaterialet lagt op til, at det er en meget personlig beslutning, om man ønsker omvalg. Valget handler om risikoappetit og egne forventninger til beregningsforudsætninger, herunder afkast og levetider. Med oplysningerne i omvalgsmaterialet om risikoen ved at slippe garantien i gennemsnitsrente og med det særligt fremhævede afsnit, hvori der manes til forsigtighed særligt for pensionister og medlemmer, der nærmer sig pensionsalderen, finder ISP, at have handlet netop i overensstemmelse med branchestandarder og således loyalt og redeligt overfor medlemmerne.

Der henvises til afsnittet i svarskrift af 17. august 2017 om omvalgsmaterialet, hvor relevante dele af materialet er citeret.

ISP har ikke fortiet væsentlige oplysninger i omvalgsmaterialet, og det fremgår helt klart af materialet, at markedsrente er ugaranteret på alle parametre, og hvilke parametre, der har betydning for beregningen af ydelsen. Det fremgår videre, at ydelsen beregnes årligt på baggrund af de til enhver tid gældende forudsætninger.

> ISP fastholder på ovenstående grundlag, at ISP har rådgivet professionelt og i henhold til branchestandarder i omvalgsmaterialet. ISP skal endvidere gøre opmærksom på, at klagers depot er uændret – og at beregningen foretages på baggrund af det til enhver tid værende depot.
> …
> ISP fastholder, at ISP med omvalgsmaterialet har handlet redeligt og loyalt over for klager, idet der klart er fremhævet både fordele og ulemper ved henholdsvis garantiordning og markedsrente.
>
> ISP har foretaget beregninger på baggrund af de forudsætninger, der var gældende på omvalgstidspunktet, og det er i overensstemmelse med reglerne. Beregninger om prognose skal foretages på et realistisk grundlag, men der er ikke noget krav om, at pensionskassen skal kunne forudse, hvilke forudsætninger, der er retvisende på et givet tidspunkt i fremtiden. De forudsætninger, man anvender, er netop de til enhver tid gældende forventninger til fremtidige forhold omkring afkast, levetid og omkostninger."

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra parterne.

Et uddrag af sagens bilag gengives i det følgende.

I brev af 4/5 2015 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

> **"Vil du have mest muligt ud af din pensionsordning?**
> Jeg skriver til dig, fordi du sandsynligvis kan få mere ud af din pensionsordning ved at vælge dig over på Markedsrenteordningen. Alle bestyrelsens medlemsvalgte medlemmer har selv denne ordning. Bestyrelsen anbefaler, at du vurderer, om Markedsrenteordningen også kunne være en fordel for dig.
>
> **Se, hvad det betyder for dig**
> Det er helt op til dig, om du ønsker at vælge dig over på Markedsrenteordningen. For at hjælpe dig med at træffe beslutningen, har vi regnet på, hvad det betyder for din pensionsordning. Fra den 9. maj 2015 kan du se, hvad det betyder konkret for dig ved at logge på Min Pension via www.isp.dk med dit NemID.
>
> Hvis du ønsker at skifte til Markedsrenteordning, gør du det hurtigt og let på Min Pension med dit NemID. Du skal træffe dit valg inden **den 29. maj 2015 kl. 16.00.**
>
> **Derfor får du mere ud af det**
> Du har i dag en garanti på din pensionsordning, som sikrer dig en pension af en vis størrelse, og som derfor kan være penge værd. Garantien forhindrer dig dog i at få mest muligt ud af din pensionsordning, fordi ISP har meget begrænsede muligheder for at investere din opsparing, når vi samtidig skal leve op til garantien. Vi sætter ikke din pension i Garantiordningen ned, men vi forventer, at din pension taber købekraft, da vi kun i yderst begrænset omfang har mulighed for at sætte pensionen op.

Hvis du skifter til Markedsrenteordningen, får du værdien af din garanti med. Der er ingen garantier i Markedsrenteordningen, så pensionen kan sættes ned. Til gengæld får du mulighed for en højere pension, da ISP ikke har samme begrænsede investeringsmuligheder."

Af brev af 8/5 2015 fra selskabet til klageren med omvalgstilbud fremgår bl.a.:

"Din pensionsordning kan ændres til Markedsrente
Du får hermed et tilbud på at ændre din nuværende pensionsordning fra Garantiordningen til Markedsrente, som ikke har nogen garanti. Det kan have både positive og negative konsekvenser for din pensionsordning.

Tilbud og konsekvenser
Inden du tager beslutningen, anbefaler vi dig derfor, at du grundigt gennemgår tilbuddet. Det er nemlig vigtigt, at du kender konsekvenserne, hvis du ændrer din pensionsordning til Markedsrenteordningen. Tilbuddet kan du i detaljer se på de næste sider.

I Markedsrenteordningen har du chance for et højt afkast på din pension. Du fravælger til gengæld din ydelsesgaranti, og du har derfor ikke nogen sikkerhed for en minimumspension. Derfor kan du risikere, at dine pensionsudbetalinger falder – også efter du er gået på pension. Det skyldes, at du påtager dig risikoen for at:

- Den generelle levetid i befolkningen stiger, og pensionerne derfor skal udbetales over længere tid
- afkastet på din pension kan falde
- omkostninger og priser for forsikringer stiger

Ønsker du at ændre din pensionsordning til Markedsrenteordningen, skal du acceptere tilbuddet på de omtalte vilkår ved at logge ind med NemID og signere dokumentet. Hører vi ikke fra dig inden den 29.05.2015 kl. 16:00, foretager vi os ikke yderligere.
…
Dine personlige tal

Oplisting af alle relevante ydelser	**Før omvalg**		**Efter omvalg**
Livsvarig pension, 101, årlig	196.772 kr.	Livsvarig pension, 101, årlig	206.844 kr.
Ugiftetillæg, 101, årlig	49.193 kr.	Ugiftetillæg, 101, årlig	51.711 kr.

Opgørelse på ændringstidspunktet pr.1.06.2015			
Nuværende depot	1.061.555 kr.		
Værdi af din garanti	496.394 kr.	Værdi af din garanti (fratrukket sikkerhedstillæg) før afregning af PAL	562.619 kr.
		Værdi af din garanti (fratrukket sikkerhedstillæg) efter afregning af PAL	476.538 kr.
		Sikkerhedstillæg	19.856 kr.
Samlet værdi af din ordning	1.557.950 kr.	Dit depot efter ændring (inkl. værdi af garanti og excl. PAL og sikkerhedstillæg)	1.538.094 kr.

…

Værdi af garanti

Hvis din ydelsesgaranti har en værdi, får du værdien tilskrevet dit depot, og det samlede beløb bliver overført til Markedsrenteordningen. Værdien af din garanti er individuelt beregnet, og altså ikke noget ekstra der tilføres din ordning. Forskellen er, at du nu får værdien af dit eget depot i stedet for at have det som en ydelsesgaranti. Værdien af garantien afhænger af renteniveauet, af din alder og af de vilkår, som din Garantiordning har i dag. Vores udregninger sker efter Finanstilsynets regler, og vi benytter ligeledes Finanstilsynets rentekurve.

…

Din ydelsesgaranti forsvinder

Din pensionsordning har en ydelsesgaranti. Det betyder, at du er sikret, at dine pensions- og forsikringsdækninger frem til din død har en vis størrelse. Ydelsesgarantien betyder, at dine dækninger ikke falder selvom:

- levetiden blandt ISP's medlemmer stiger
- renteniveauet falder
- omkostninger og priser stiger

Når du ændrer din pensionsordning til Markedsrenteordningen, afgiver du din ydelsesgaranti, og du har dermed ikke længere sikkerhed for en vis minimumsudbetaling.

Ved at afgive din ydelsesgaranti påtager du dig bl.a. risikoen for at:

- levetiden i samfundet stiger, og pensionen skal udbetales over en længere periode
- udsving i afkast på din opsparing. Positive såvel som negative
- omkostninger og priser stiger

Det betyder, at dine pensions- og forsikringsdækninger kan falde. Det gælder såvel inden pensions- og forsikringsdækningerne kommer til udbetaling, som efter påbegyndt udbetaling.

Din ydelsesgaranti har dog en værdi, som ISP har beregnet. Værdien af garantien overføres til dit depot og anvendes til at forhøje dine pensionsydelser.

Overvejer du at gå på pension, eller modtager du allerede pensionsudbetaling

Du skal være opmærksom på, at jo ældre du er, jo kortere tid har du til at indhente et eventuelt tab på din pensionsopsparing. Vi anbefaler dig derfor at være særlig opmærksom på, hvor lang din tidshorisont til pensionering er og den risiko, der er ved at afgive din ydelsesgaranti.

Hvis du modtager pensionsudbetalinger, skal du være opmærksom på, at et skift til Markedsrenteordningen betyder, at din udbetaling bliver ugaranteret, og at de forudsætninger for levetidsgrundlag og omkostninger, vi har lagt til grund for beregningen af pensionen kan ændres. Vi regulerer derfor løbende størrelsen af pensionsudbetalingen, og der er risiko for, at pensionsudbetalingen kan blive sat ned. Der er ingen grænse for, hvor stort et beløb udbetalingen kan blive sat ned med. Du skal derfor kun afgive din ydelsesgaranti, såfremt du er indstillet på, at din udbetaling kan falde, hvis de oprindelige forudsætninger ændrer sig.

Vi anbefaler dig også nøje at overveje din risikoprofil, hvis du vælger at skifte til markedsrenteordningen. Se mere i afsnittet nedenfor.

Afkast og depotrente
I din nuværende ordning får du en depotrente. Den er i øjeblikket på 2,0 pct. efter PAL. Den lave depotrente betyder, at du ikke kan forvente en nævneværdig opjustering af din pension i Garantiordningen i de kommende år. Det betyder også, at pensionerne i Garantiordningen taber købekraft år for år, da pensionerne ikke reguleres op.

Skifter du til markedsrente får du løbende afkastet tilskrevet din ordning. I markedsrente er ISP ikke bundet af nogen garantier, og investeringsstrategien kan derfor bedre fastlægges i forhold til at give medlemmerne et fornuftigt afkast. Men afkastet – og dermed tilskrivningen til din ordning – kan også være negativt, hvis udviklingen på de finansielle markeder ikke er gunstig.

Du kan læse mere om afkast på www.ISP.dk/investeringer.
…
Levetider
I din nuværende ordning har du ydelsesgaranti, der også tager højde for øgede levetider. Ved skift til markedsrente afgiver du denne garanti og bærer selv risikoen for længere levetider. Når flere lever længere, betyder det en større udgift til pensioner, der udbetales livsvarigt. Det betyder, at din pension kan blive sat ned, også efter du er gået på pension, hvis ISP er nødt til at ændre de forudsætninger, der ligger til grund for pensionerne.

Dit valg
Hvis du gerne vil have muligheden for en højere pension kan det være en god ide at skifte til Markedsrente.

Hvis du gerne vil bevare din ydelsesgaranti og den sikkerhed, som den giver, kan det være en god ide at du bliver i Garantiordningen.

Når du overvejer om du skal ændre til Markedsrente bør dine personlige tal indgå i din beslutning.
…
Bilag 1
Forudsætninger
Prognoseforudsætninger
Her er forudsætningerne for prognosen. Kun hvis alle forudsætninger bliver til virkelighed, vil pensionen få den beregnede størrelse. Det er de faktiske forhold, der bestemmer din pension.
…
Beregningsgrundlag
Prognosen er udarbejdet under den forudsætning, at det nugældende beregningsgrundlag ikke bliver ændret. Beregningsgrundlaget anvendes både til fastsættelse af prisen for forsikringsdækningen og til at bestemme størrelsen af løbende ydelser ved pensionering."

Af "Ekstern FAQ om ISP Omvalg" på selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Q: Hvorfor er det en god ide at vælge Markedsrenteordningen?
A: Det er der flere gode grunde til:

- I Markedsrenteordningen har du mulighed for at få en højere pension, da der ikke er de samme begrænsede investeringsmuligheder som i Garantiordningen, og du får afkastet tilskrevet dit depot.

- Du får værdien af din garanti med, hvis du vælger Markedsrenteordningen, og det betyder, at dit depot kan blive større.
- Beholder du Garantiordningen, må du forvente, at du kun i yderst begrænset omfang kan få en stigning i pensionen i de kommende mange år. Det betyder, at din pension taber købekraft.

Q: Hvad er vigtigt at overveje, inden jeg tager stilling?
A: Du skal overveje, om du ønsker at give slip på din ydelsesgaranti. Den indebærer, at du er garanteret en pensionsudbetaling af en vis størrelse, uanset hvordan det går med renteniveauet, omkostningerne eller levetiderne. Du giver altså slip på din garanterede udbetaling, hvis du vælger Markedsrenteordningen.

Q: Hvordan reguleres pensionerne i Markedsrenteordningen?
A: Ligesom pensionerne i Garantiordningen reguleres pensioner under udbetaling en gang årligt den 1. januar. Vi regulerer på baggrund af afkast i perioden 1. december-30. november.

Q: Hvordan tilskrives afkast til mit depot i Markedsrenteordningen?
A: Afkastet tilskrives månedligt, mens du sparer op. Får du din pension udbetalt, tilskrives afkastet stadig hver måned, men du får først glæde af det på din pensionsudbetaling ved den årlige regulering. Hvis du vælger Markedsrenteordningen, ændres pensionsudbetalingen fra den dato, omvalget gælder fra.

Q: Hvilken risikoprofil får jeg i Markedsrenteordningen?
A: Du får Mellem Risiko. Du kan månedligt vælge dig over til en højere eller lavere risikoprofil. …
…
Q: Kan jeg fortryde, hvis jeg vælger Markedsrenteordningen?
A: Nej, dit valg er bindende, da vi omlægger aktiverne umiddelbart efter. Du kan heller ikke vælge tilbage til Garantiordningen på et senere tidspunkt.

Q: Hvad anbefaler bestyrelsen for ISP?
A: Bestyrelsen understreger, at det er dit valg, som du skal træffe ud fra din beregning af, hvad det betyder for din pensionsordning at vælge Markedsrenteordningen. De i bestyrelsen, der er medlemmer af pensionskassen, har selv Markedsrenteordningen og mener, at den er en attraktiv ordning for de fleste medlemmer.
…
Q: Hvornår er der webinar?
A: Det er der den 19. maj 2015 kl. 17-18."

I brev af december 2016 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"ISP nedsætter beregningsrenten
Finansielle markeder med lave renter og lavt afkast samt de længere levetider sætter pensionerne under pres. Pr. 1. januar 2016 nedsatte ISP beregningsrenten i Seniorordningen, og i 2017 vil ISP nedsætte beregningsrenten i Markedsrenteordningen fra de nuværende 5,0 pct. før PAL-skat. Beregningsrenten svarer til en aconto-rente, hvor ISP indregner et afkast på 5,0 pct. på forhånd og regulerer, når årets afkast kendes. Fremover forventer ISP et gennemsnitligt årligt afkast under 5,0 pct. før PAL-skat, og derfor nedsætter ISP beregningsrenten.

Det medfører, at pensionerne falder, både for dem, som er gået på pension og dem, som ikke er gået på pension. Til gengæld falder også risikoen for, at ISP fremadrettet må nedsætte pensionen ved den årlige regulering den 1. januar, om end der stadig vil være en vis risiko. Pensionskassen er i gang med at analysere ændringen, og hvad den betyder for medlemmer i Markedsrenteordningen. Du vil derfor høre nærmere om det i 2017."

I brev af april 2017 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Beregningsrenten bliver sat ned
De finansielle markeder giver historisk lave afkast, specielt på obligationer, som ISP skal have en del af for at holde et passende risikoniveau. Derfor er ISPs forventninger til et gennemsnitligt afkast lavere end de 4,25 pct. efter PAL, som vi p.t. anvender, når vi beregner størrelsen af din forventede pension. Det betyder, at ISP forventer en nedregulering af pensionerne stort set hvert år. For at imødegå denne risiko, nedsætter vi beregningsrenten til 3,75 pct. efter PAL. Det betyder fremadrettet en mindre sandsynlighed for en nedsættelse af pensionerne som følge af det faktiske afkast.

Forudsætninger for levetid ændres
ISP`s medlemmer lever længere og længere. Det er positivt. Men det betyder også, at de livsvarige pensioner skal strække over flere år. Når ISP ændrer levetidsforudsætningerne, bliver pensionerne mere i trit med det antal år, som vi forventer, at medlemmerne skal have udbetalt deres livsvarige pensioner.

Det betyder det for dig
Vi har desværre ikke p.t. mulighed for at regne på, hvad det konkret betyder for dig. Din pension ændres pr. 1. januar 2018. Vi skriver til dig i efteråret, hvad det betyder for dig. Her og nu forventer vi nedsættelser i størrelsesordenen 5-15 pct. som følge af den ændrede beregningsrente og de ændrede levetider. Derudover kommer effekten af årets afkast. Der kan være individuelle forhold, der gør at ændringen bliver mindre eller større."

I brev af september 2017 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Vigtig ændring af din pensionsordning
Som jeg skrev til dig i april 2017 har bestyrelsen i ISP besluttet at ændre den måde, som din pension udbetales på. Din udbetalte pension vil derfor blive ændret pr 1. januar 2018.

Du er med i Markedsrenteordningen, som er ugaranteret. Det betyder, at din pension kan sættes ned pga. ændringer i fx levetider, rente eller omkostninger, ligesom din pension sættes op eller ned afhængig af det årlige faktiske afkast.

Baggrunden for ændringerne er de længerevarende lave rente- og afkastniveauer på de finansielle markeder, samt at ISPs medlemmer i lighed med resten af befolkningen lever længere, så pensionen skal strække over flere år. Ændringen af udbetalingsmåden indebærer en nedsættelse af den såkaldte beregningsrente og en ændring af ISPs levetidsforudsætninger. Du kan se mere på www.isp.dk, hvor du kan finde de tekniske forklaringer.

> Vi forventer derfor, at din månedlige pension som i dag er på 20.220,24 kr. ændres til 20.678,23 kr. pr. 1. januar 2018.
>
> **Sådan har vi beregnet din pension**
> Den forventede ændring af din pension skyldes både den ændrede beregningsrente, de ændrede levetidsforudsætninger, årets faktiske afkast frem til ultimo august 2017 samt et estimat for afkastet resten af året.
>
> Den faktiske pension pr. 1. januar 2018 vil derfor afvige fra det oplyste, hvis det faktiske afkast for resten af året afviger fra det forventede, eller der sker andre ændringer i de grundlæggende satser, f.eks. omkostningerne."

Nævnet udtaler:

Klageren har gennem en årrække modtaget pensionsudbetalinger fra sin pensionsordning. I maj 2015 modtog han et "omvalgstilbud" fra selskabet. Han blev tilbudt, at hans gennemsnitsrenteordning med tilknyttet ydelsesgaranti kunne ændres til en markedsrenteordning uden garanti. I den forbindelse ville han ud over depotværdien få overført en beregnet værdi af ydelsesgarantien – med fradrag af et mindre sikkerhedstillæg. Klageren accepterede senere i maj 2015 selskabets tilbud.

Klageren har anført, at selskabet efter hans omvalg siden har nedreguleret udbetalingerne fra markedsrenteordningen. Han ønsker, at ordningen bliver flyttet tilbage til den tidligere ordning med garanti, subsidiært at selskabet er bundet af de oplysninger om fremtidige pensionsudbetalinger, som det fremsendte til ham sammen med omvalgstilbuddet.

Klageren har blandt andet anført, at selskabet har vildledt og afgivet ufuldstændige oplysninger i forbindelse med omvalget. Han forstod omvalgsmaterialet som en anbefaling af at foretage omvalg, og selskabet undlod at oplyse, at markedet i disse tider gav lave renter og afkast, hvilket selskabet efterfølgende har brugt som begrundelse for at sætte pensionsudbetalingerne ned. Han har også anført, at selskabet har forsømt at give individuel vejledning, og at selskabet måtte vide, at det ikke ville være en fordel for ham at foretage omvalg. Han har desuden anført, at selskabet ikke med tydelighed oplyste, at hans pensionsudbetalinger kunne nedsættes, uden de oprindelige forudsætninger ændrede sig.

Selskabet har blandt andet anført, at klageren og selskabet har indgået en bindende aftale om omvalg, som klageren ikke har mulighed for at fortryde og træde tilbage fra. Selskabet har afvist, at der er grundlag for at gøre ugyldighed af omvalgsaftalen gældende som følge af svig, vildledende oplysninger eller bristede forudsætninger. Selskabet har også anført, at beløbsangivelserne i omvalgsmaterialet om, hvad klageren ville få udbetalt ved omvalg, er ugaranterede prognoser, som kan ændre sig ved ændrede forudsætninger.

Nævnet bemærker, at klageren og selskabet har indgået en bindende aftale. Det er klageren, der har bevisbyrden for, at selskabet har afgivet vildledende eller ufuldstændige oplysninger af sådan karakter i forbindelse med tilbuddet om omvalg, at det kan føre til, at klageren er berettiget til at træde tilbage fra omvalgsaftalen.

Nævnet har gennemgået det fremlagte omvalgsmateriale, herunder selskabets breve af 4/5 2015 og 8/5 2015 og selskabets "FAQ" på selskabets hjemmeside.

Nævnet finder, at det ikke er godtgjort, at omvalgsmaterialet er mangelfuldt for så vidt angår beskrivelsen af konsekvenserne af klagerens eventuelle omvalg.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at omvalgsmaterialet oplyser om, at klageren risikerer, at pensionsudbetalingerne falder, idet han ved afgivelsen af ydelsesgarantien påtager sig risikoen for blandt andet stigende levetid og faldende afkast på pensionen. Det fremgår endvidere, at ændrede beregningsforudsætninger kan føre til ændringer i pensionsudbetalingerne. Nævnet har også lagt vægt på, at omvalgsmaterialet indeholder en opfordring til at være særligt opmærksom på risikoen ved at afgive ydelsesgarantien, hvis man overvejer at gå på pension eller – som klageren – allerede modtager pensionsudbetalinger.

Nævnet finder, at det ikke er godtgjort, at omvalgsmaterialet er mangelfuldt for så vidt angår prognoseforudsætningerne og beregningsrenten for markedsrenteordningen. Nævnet finder, at klageren ikke har fremlagt oplysninger, der giver grundlag for at antage, at selskabet måtte

vide, at der var et reguleringsefterslæb i prognoseforudsætningerne vedrørende afkast eller levetider, som selskabet burde have oplyst til klageren forud for omvalget i maj 2015. De oplyste ændringer i beregningsrenten og levetidsforudsætninger, som selskabet har foretaget i 2017, jf. selskabets breve af december 2016, april 2017 og september 2017, kan ikke føre til anden vurdering.

Nævnet bemærker, at Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for så vidt angår selskabets tekniske grundlag. Klageren kan kontakte Finanstilsynet, hvis det er hans opfattelse, at selskabets prognoseforudsætninger vedrørende beregningsrenter og levetider i en periode ikke har været forsigtige og betryggende.

Nævnet finder, at det heller ikke er godtgjort, at omvalgsmaterialet i øvrigt er mangelfuldt. Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at materialet indeholder personlige prognosetal for klageren samt en opfordring til at finde yderligere, personlige oplysninger ved log-in på selskabets hjemmeside. Klageren har ikke bevist, at der er fejl i beregninger eller angivelser af klagerens personlige prognosetal. Nævnet finder ikke grundlag for at antage, at selskabet burde have vurderet, at klageren ikke skulle være blevet tilbudt et omvalg, da hans pension var under udbetaling. Nævnet lægger blandt andet vægt på, at selskabets omvalgstilbud efter det oplyste indeholdt fuld kompensation for værdien af ydelsesgarantien beregnet efter Finanstilsynets regler.

Nævnet finder herefter, at klageren ikke har bevist, at betingelserne for at lade ham træde tilbage fra sin omvalgsaftale er opfyldt. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har afvist at ændre klagerens pensionsordning tilbage til den tidligere gennemsnitsrenteordning med ydelsesgaranti.

Nævnet kan ikke pålægge selskabet at anerkende at være bundet beløbsangivelser i omvalgsmaterialet vedrørende klagerens pensionsudbetalinger, da der er er tale om uforbindende prognosetal, hvilket er angivet i omvalgsmaterialet.

24. 91065

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen

formand