Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. august 2018 blev i sag nr. 91832:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft pensionsordning i PFA Pension. Han klager over, at selskabet har afvist at udlevere beregninger, der ligger til grund for fastsættelse af overførselstillægget i forbindelse med en aftalt overførsel af hans pensionsordninger i gennemsnitsrente til en pensionsordning i markedsrente.

Klageren har i klageskemaet af 17/1 2018 til nævnet bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> Sagen drejer sig om hvorvidt PFA skal udlevere beregninger over overførselstillæg, samt om overførselstillæggets størrelse.
>
> Sagens faktum er følgende (beskrevet af …, PFA) hvor jeg er enig i det faktuelle:
>
> > *'Tidspunkt for beregning af overførselstillæg*
> > *Vi sendte den 13. juni 2017 to aftaler til dig vedr. overførsel af henholdsvis police …01 og police …02 fra gennemsnitsrente til PFA Plus, markedsrente. Det fremgik af aftalerne, at såfremt vi modtog aftalen inden den sidste 5. hverdag i en måned, ville vi overføre pensionsopsparingen senest den 5. hverdag i måneden efter. Endvidere fremgik det, at vi ville beregne dit tillæg samtidig med, at vi overførte din pensionsopsparing samt, at det præcise tillæg derfor afhang af overførselsdatoen.*

> *Du ringede den 16. juni 2017 til PFA Pension vedr. overførsel af policerne til PFA Plus. Du fik i den forbindelse oplyst, at overførselstillægget pr. den 1. juni 2017 udgjorde 219.388,69 kr. for police …01 og 505.031,80 kr. for police …02, i alt 724.420,49 kr.*
>
> *Vi modtog de to underskrevne aftaler den 20. juni 2017, hvorefter overførslerne til PFA Plus skete den 3. juli 2017.*
>
> *Overførselstillæg beregnes ud fra værdien af de garanterede ydelser, hvorefter de bregnes således: Overførselstillæg = økonomisk værdi minus depot. Reglerne følger af lov om finansiel virksomhed. Parametre, der kan påvirke værdien overførselstillægget, er bl.a. investeringsafkast, levetider samt omkostninger.*
>
> *De gældende overførselstillæg pr. den 1. juli 2017 for police …01 var 205.918,74 kr. og for police …02, 482.697,70 kr., hvorefter det samlede overførselstillæg korrekt udgjorde 688.616,44 kr.'*

Som det fremgår af beskrivelsen er der en forskel på knap 36.000 i forhold til det til mig oplyste overførselstillæg som skulle opnå den 1/6 2017 og det faktisk opnåede ved overførslen den 3/7 2017.

Jeg har om muligt meget svært ved at se hvordan denne forskel skal kunne opstå, hvorfor jeg da også har udbedt mig beregningerne der ligger til grund herfor.

Disse beregninger har jeg ikke kunnet få udleveret, uagtet disse må foreligge da beregningerne er så nøjagtige som anført.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Udleveret beregningerne der ligger til grund for overførselstillægget for at kontrollere overførselstilæggets størrelse idet dette er ca. 36.000 mindre end forventet.

… skriver således i sin mail af 12/1 2018: *'Jeg kan desværre ikke tilbyde dig en beregning. Jeg kan kun henvise til det tekniske grundlag samt formel'.*"

I brev af 6/2 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> **"Hvilken type forsikring er der tale om?**
> Police …01 (bilag A) blev oprettet den 1. november 1993 via forsikredes ansættelse hos …, sidenhen via …, som privatforsikring med opsparing samt depotsikring. Der var tale om en ordning i gennemsnitsrente. Ordningen ophørte pr. 1. juli 2017 ved overførsel til PFA Plus, markedsrente.
>
> Police …02 (bilag B) blev oprettet den 1. november 1993 som privatforsikring med opsparing samt depotsikring. Der var tale om en ordning i gennemsnitsrente. Ordningen ophørte pr. 1. juli 2017 ved overførsel til PFA Plus, markedsrente.
>
> Police …00 (bilag C) blev oprettet den 1. november 2014 som fripolice med opsparing samt depotsikring. Der var tale om en ordning i markedsrente. Ordningen ophørte pr. 3. november 2017, hvor den blev overført til … Bank.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?
Forsikrede ønsker, at selskabet skal udlevere beregninger vedrørende overførselstillæg i forbindelse med overførsel af to ordninger i gennemsnitsrente til markedsrente. Forsikrede ønsker at kontrollere overførselstillæggenes størrelse, idet disse er i alt 36.000 kr. lavere, end forsikrede forventede.

Størrelsen på overførselstillæggene blev beregnet ud fra værdien af de garanterede ydelser, og beregningsmetoden der blev anvendt, er anmeldt og godkendt af Finanstilsynet.

Tvisten omhandler, hvorvidt selskabet er pligtig til at fremlægge manuelle beregninger af overførselstillæg over for forsikrede samt komme med yderligere, uddybende forklaringer.
…
Begrundelse for PFA's afgørelse
Forsikrede gør gældende, at overførselstillæggets størrelse synes for lavt, idet det ved månedsskift, fra 1. juni 2017 til 1. juli 2017, faldt med 36.000 kr. i alt.

Forsikrede ønsker en forklaring på faldet i overførselstillæggets størrelse, der er mere detaljeret end den forklaring, forsikrede allerede har fået ved korrespondance med selskabet, herunder e-mail af 4. januar 2018 (bilag N), e-mail af 9. januar 2018 (bilag P) samt e-mail af 11. januar 2018 (bilag R). Ydermere ønsker forsikrede, at selskabet udleverer manuelle beregninger vedrørende overførselstillæggene.

Forsikrede fik den 13. juni 2017 af selskabet oplyst størrelsen på overførselstillæggene pr. 1. juni 2017.

For police …01 udgjorde overførselstillægget pr. 1. juni 2017 219.388,69 kr., og for police …02 udgjorde det 505.031,80 kr. Samlet overførselstillæg for begge ordninger udgjorde da 724.420,49 kr. i alt.

Forsikrede blev i forbindelse med tilbud om overførsel (bilag E) oplyst, at såfremt selskabet modtog aftalen inden den 5. sidste hverdag i måneden, ville selskabet overføre pensionsopsparingen senest den 5. hverdag i måneden efter.

Selskabet modtog de to underskrevne aftaler fra forsikrede den 20. juni 2017 (bilag F og G), hvorefter overførselstillæggene blev beregnet pr. 1. juli 2017, og overførslerne fra gennemsnitsrente til markedsrente skete den 3. juli 2017. Beregningstidspunktet skete dermed som oplyst i tilbuddet.

Forsikrede blev endvidere i forbindelse med tilbuddet gjort særskilt opmærksom på, at det præcise tillæg afhang af overførselsdatoen samt, at tillæggene blev beregnet samtidig med, at selskabet overførte forsikredes ordninger.

Selskabet har herved gjort opmærksom på, at overførselstillægget kan variere. Beregningen af overførselstillæggene blev foretaget på baggrund af det tekniske grundlag, der er anmeldt til og godkendt af Finanstilsynet.

De gældende overførselstillæg pr. den 1. juli 2017 for police …01 var 205.918,74 kr. og for police …02, 482.697,70 kr., hvorefter det samlede overførselstillæg udgjorde 688.616,44 kr. Dette var 35.804,05 kr. mindre end, hvis overførslerne var sket pr. 1. juni 2017.

Selve beregningen af overførselstillæg foregår systemmæssigt ud fra det tekniske grundlag, der er anmeldt til Finanstilsynet. Selskabet har ikke programmer, der kan vise den talmæssige behandling, der foregår i systemet. Fremstilling af en manuel beregning vil være ressource- og omkostningsmæssig omfattende for selskabet, idet der er tale om yderst komplekse aktuarmæssige beregningsmetoder. Af disse årsager tilbyder selskabet ikke beregninger af overførselstillæg til forsikrede.

Forsikrede kunne senest 5 hverdage efter overførslen se den overførte opsparing på portalen MitPFA. Dernæst fik forsikrede, efter anmodning, tilsendt depotoversigt for ny ordning i markedsrente. Af oversigten fremgik det samlede overførselstillæg for overførsel af ordninger fra gennemsnitsrente til markedsrente samt opsparing, internt overført depot, afkast, løbende gebyrer, risikodækning, administrationsomkostninger samt den samlede overførsel til … Bank.

Efter forsikredes klage til selskabet (bilag M), har selskabet redegjort for, hvad der påvirker størrelsen af overførselstillægget samt hvilke faktorer, der indgår i beregningen. I forhold til det samlede fald i overførselstillæggene på i alt 35.804,05 kr. er det over for forsikrede blevet forklaret, at renten på statsobligationer pt. er lav, hvorfor selv små udsving har en stor påvirkning i kr. og øre. Endelig har forsikrede modtaget det tekniske grundlag, herunder formel til brug for beregningen, der er anmeldt til Finanstilsynet.

Selskabet vurderer, at der hverken i God skik-bekendtgørelsen, i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler eller efter andre regler stilles krav om, at selskabet skal stille forsikringstekniske beregninger til rådighed for forsikrede.

Selskabet finder, at det har opfyldt sin informationspligt samt, at der ikke kan stilles krav om, at selskabet skal stille yderst tekniske, manuelle beregninger til rådighed eller komme med yderligere, uddybende forklaringer over for forsikrede.

Endelig fastholder selskabet, at overførselstillæggets størrelse på i alt 688.616,44 kr. er korrekt beregnet.

Konklusion
Selskabet har foretaget beregningerne efter det beregningsgrundlag og de regelsæt, som selskabet har anmeldt til Finanstilsynet.

Selskabet fastholder, at forsikrede har modtaget tilstrækkelig forklaring på, hvorledes overførselstillægget er beregnet samt givet en tilstrækkelig beskrivelse af faktorer, der har indvirkning på størrelsen af overførselstillægget.

Fremstilling af manuelle beregninger af overførselstillæg er yderst ressource- og omkostningsmæssig omfattende, hvorfor selskabet ikke tilbyder disse beregninger til forsikrede. Selskabet har dog fremsendt det anvendte tekniske grundlag samt formel til brug for beregningen til forsikrede, hvilket selskabet anser for at være tilstrækkeligt.

Selskabet finder derfor, at det ikke kan anses for at være forpligtet til at forklare disse faktorer yderligere samt, at det heller ikke kan anses for at være forpligtet til at fremlægge manuelle beregninger."

Klageren har i mail af 18/2 2018 til nævnet hertil bl.a. bemærket:

"Manuelle beregninger og anvendte faktorer
PFA fremstiller sagen således at jeg anmoder om manuelle beregninger, der er ressource- og omkostningskrævende for PFA, idet der er tale om yderst komplekse aktuarmæssige beregningsmetoder.

Jeg har aldrig anmodet om manuelle beregninger, som påhviler PFA urimelige omkostningerne. Det undrer mig i den grad at PFA fremfører dette synspunkt, idet dette næppe er virkeligheden i en moderne drevet virksomhed. Intet og ikke i aktuarmæssig sammenhæng, foregår manuelt.

Det jeg har anmodet om, er beregningsfaktorerne der er anvendt ved den oplyste beregning den 1/6 2017 og efterfølgende den 3/7 2017.

Da jeg ikke kunne få oplyst disse faktorer, anmodede jeg om beregningerne, som indeholdt de nødvendige oplysninger til kontrol af, at disse beregningsfaktorer ikke var ændret i perioden.

Anmodningen er begrundet i at overførselstillægget falder fra oplyst 725.000 tkr pr. 1/6 2017 til 689.000 tkr pr 3/7 2017 - altså ca 35.000 kr på en måned hvor der ikke er nævneværdige ændringer i markedsrenten.

Årsagen hertil er uklar, men faktum er at tillægget falder 5% i en periode hvor markedsrenten ikke ændrer sig væsentligt.

Jeg har derfor anmodet om, at jeg som forbruger kan få indsigt i de beregningsfaktorer der anvendes ved overførsel af mine ordninger fra gennemsnitsrente til markedsrente. PFA anfører at dette foregår systemmæssigt ud fra det tekniske grundlag, der er anmeldt til Finanstilsynet.

Dette betvivler jeg ikke – min point er blot, at sagsbehandleren som jeg taler med den 13/6 2017, helt præcist kunne oplyse tillægget. Tilsvarende sker dette efter overførslen, idet tillægget bliver endeligt i en overførsel.

På intet tidspunkt har det således for PFA været et problem at oplyse/beregne overførselstillægget, med baggrund i systemmæssige beregninger, og anvendte interne faktorer.

Det tidsmæssigt perspektiv i klagen
PFA fremfører det ikke en entydigt, om det synes klart for afsenderen, at min klage først fremkommer efter overførselsanmodningen af ordningerne til … Bank.

På sin vis er dette korrekt, idet jeg først bliver opmærksom på afvigelsen i overførselstillægget, efter overførsel af ordningerne til … Bank.

Faktum er, at jeg telefonisk anmoder PFA om beregningerne af den foretagne overførsel. Sagsbehandleren hos PFA oplyser, at denne er fremsendt til … Bank, men da dette viser sig ikke at være

tilfældet, vil sagsbehandleren anmode om en ny beregning, der skal sættes i produktion. Jeg skal derfor forvente, at der vil gå en rum tid, før jeg modtager denne.

Da jeg ikke modtager opgørelsen, rykker jeg for denne. En ny sagsbehandler kan se at ordren er igangsat, men ikke effektueret, hvorfor denne undskylder og oplyser at jeg vil modtage en opgørelse, så hurtigt som muligt.

Da jeg modtager denne opgørelse, sender jeg straks klagen over overførselstillægget.

I modpartens skrivelse anføres, at beregningen skulle ligge i mitPFA. Jeg har ikke mulighed for at kontrollere dette, men stiller mig dog tvivlende herfor, idet sagsbehandleren blot kunne have henvist hertil/fremsendt denne opgørelse, i givet fald.

For sagen er dette i øvrigt helt ligegyldigt, idet klagen så blot ville være indsendt på et tidligere tidspunkt.

Citat: 'Tilstrækkelig forklaring på, hvorledes overførselstillægget er beregnet samt givet tilstrækkelig beskrivelse af faktorer, der har indvirkning på størrelsen af overførselstillægget'
Som forbruger stiller jeg mig helt uforstående for det fremførte synspunkt. Synspunktet er da heller ikke på nogen måde dokumenteret.

Det er korrekt at jeg har modtaget den standardformel det anvendes ved beregningen, men da x ikke er lig y – giver denne formel ikke megen mening om anvendte interne faktorer, for mig som forbruger.

Dernæst virker det en smule overfladisk, at meddele mig at forskellen 'skyldes at renten på statsobligationer pt er lav, hvorfor selv små udsving har en stor virkning i kr og øre.

Anvendelse af individuelle beregningsfaktorer i første og andet halvår 2017.
Som forbruger efterlades jeg i det tanke rum at overveje, om de interne beregningsfaktorer i PFA er ændret fra 1. Halvår 2017 til 2. Halvår 2017, med skæring pr. 1/7 2017, og at jeg som forbruger skulle have været oplyst om denne mulige ændring i telefonsamtalen 13/6 2017, inden opsigelse af den gældende ordning.

En sådan oplysning kunne om muligt have givet mig mulighed for at overveje overførslen, betinget af tillæggets størrelse.

Alene dette giver menig i denne sag.

Forsættes dette tankespil, bliver jeg som forbruger taber i en situation hvor PFA forventede at skulle opgøre mine ordninger til ca 725.000 kr før ændringerne, men kunne nøjes med at afregne ca 689.000 efter ændringerne.

Jeg tør næsten ikke fortsætte denne tankeeksperiment, og hvad dette kan have betydet for de samlede reserver i PFA omkring halvåret 2017."

Selskabet har i brev af 7/3 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabets kommentarer til sagen
Forsikrede anfører i replik af 18. februar 2018, at forsikrede tidligere har anmodet om at få oplyst de beregningsfaktorer, der er anvendt ved beregningen den 1. juni 2017 og den efterfølgende beregning den 3. juli 2017.

Det er selskabets opfattelse, at forsikrede ikke tidligere har fremsat ønske om at få tilsendt specifikke beregningsfaktorer, hvorfor selskabet alene har redegjort for og uddybet de generelle faktorer, der kan påvirke størrelsen af et overførselstillæg.
…
Selskabet finder, ud fra ovenstående korrespondance med forsikrede, at der er redegjort for de generelle faktorer, der har indflydelse på størrelsen af overførselstillæg.

På baggrund af forsikredes replik, hvor det anføres, at forsikrede ønsker de specifikke beregningsfaktorer, der er anvendt ved beregningen den 16. juni 2017 og den efterfølgende beregning den 3. juli 2017, kan dette fortsat ikke imødekommes fuldt ud.

Selskabet kan således ikke oplyse de konkrete tal, der er indgået i beregningen. Metoden er, som tidligere oplyst, anmeldt til Finanstilsynet, og den kan således genfindes på Finanstilsynets hjemmeside.

Uddybende kan i den forbindelse oplyses, at overførselstillægget består af to dele, nemlig policens regnskabsmæssigt opgjorte regulering til markedsværdi, hvilket er den individuelle værdi, der er knyttet til den enkelte police. Dernæst består den af kundens kontributionsmæssige andel af de til policens rentegruppe hørende kollektive bonuspotentiale og kollektive fortjenstmargen.

Reguleringen til markedsværdi på forsikredes to policer er faldet blandt andet på grund af, at Finanstilsynets diskonteringskurve er forøget mellem beregningstidspunkterne, henholdsvis den 1. juni 2017 og den 3. juli 2017.

Den kontributionsmæssige andel af de til policerne hørende kollektive bonuspotentiale og kollektive fortjenstmargen er til gengæld steget, men stigningen har ikke været stor nok til at opveje faldet i markedsværdireguleringen.

Forsikrede anfører i replikken, at de manuelle beregninger ønskes fremstillet til brug for kontrol af størrelsen på overførselstillægget. Selskabet kan hertil oplyse, at den beregningsmetode, der er anvendt ved beregning af overførselstillægget, har fulgt det tekniske grundlag, som PFA har anmeldt til Finanstilsynet.

Der henvises i øvrigt til den af Ankenævnet for Forsikring tidligere afsagte kendelse af 20. april 2016, sag nr. 86194, hvorefter et selskab ikke var pligtigt til at fremkomme med meget detaljerede, beregningstekniske oplysninger vedrørende garanterede ydelser for en ratepension efter, at forsikrede fik afgiftsberigtiget og udskilt kapitalpensionsdelen fra pensionsopsparingen. Nævnet fandt, at en sådan forpligtelse ikke kunne udledes af reglerne om god skik eller af andre regler. Det er selskabets opfattelse, at de samme grundlæggende principper gør sig gældende i denne sag.

Forsikrede anfører endvidere, at det på intet tidspunkt har været et problem for selskabet at oplyse/beregne overførselstillægget. Det er korrekt, at selskabet har mulighed for at oplyse størrel-

sen på et overførselstillæg ved at slå op i systemet. Selve beregningen foregår imidlertid efter det anmeldte tekniske grundlag i systemet. Der dannes derfor ikke specifikke beregninger, der kan fremsendes til kunden.

Endelig sætter forsikrede spørgsmål tegn ved, hvorvidt de interne beregningsfaktorer i selskabet er ændret fra 1. halvår 2017 til 2. halvår 2017. Hertil skal det oplyses, at selskabet er bundet af og følger det tekniske grundlag, der er anmeldt til Finanstilsynet. Selskabet genberegner på den baggrund alle overførselstillæg månedligt, og alle kunder vil derfor opleve, at deres overførselstillæg vil ændre sig fra måned til måned.

Selskabet mener, at forsikrede har modtaget tilstrækkelig forklaring på, hvorledes overførselstillægget er beregnet samt beskrivelse af faktorer, der har indvirkning på størrelsen af overførselstillægget.

Selskabet fastholder, at det ikke er pligtig til at fremlægge specifikke, manuelle beregninger."

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra parterne: Mail af 24/3 2018 fra klageren, og brev af 3/4 2018 fra selskabet.

Nævnets sekretariat har i brev af 17/5 2018 til selskabet bl.a. anført:

"Vi skal spørge, om selskabet kan oplyse nærmere om, hvilke udsving i renten/kurser på statsobligationer henholdsvis forøgelse af Finanstilsynets diskonteringskurve der konkret er tale om. Vi modtager gerne konkrete tal og kurver, hvis selskabet har mulighed for at fremlægge disse."

I brev af 31/5 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Forsikrede blev tilbudt overførselstillæg pr. 1. juni 2017 samt 3. juli 2017. Tilbuddet 3. juli 2017 udgør i alt 35.804,05 kr. mindre end pr. 1. juni 2017.

De beregnede overførselstillæg baserer sig på den finansielle situation på beregningstidspunkterne. Overførselstillæggene afspejler den aktuelle værdi af policerne, og dette vil løbende variere med de finansielle markeder. Da der er tale om en pensionsordning med garanterede ydelser, vil værdien særligt være afhængig af det fremtidige renteniveau. Det fremtidige renteniveau er opgjort ved rentekurven, som er helt central for værdifastsættelsen af pensionsordninger. Til overførselstillæg anvender PFA den rentekurve, der publiceres dagligt af Finanstilsynet, og den er opgjort efter de principper, som den rentekurve der anvendes til regnskabsaflæggelse.

Beregningstidspunkterne er følgende:

- Tilbuddet pr. 1. juni 2017 blev beregnet pr. 19. april 2017.
- Tilbuddet pr. 3. juli 2017 blev beregnet pr. 22. maj 2017.

I perioden fra 19. april 2017 til 22. maj 2017 steg det forventede, fremtidige renteniveau, hvilket betød, at værdien af fremtidige, garanterede ydelser reduceredes. Dette ledte til, at overførselstillægget faldt i værdi.

Begge policer, …01 og …02, indeholdt garanterede betalinger adskillige år fra nu:

- På beregningstidspunkterne havde police …01 både en livsvarig livrente samt en 10-årig ratepension, der begge havde udbetalingsstart 1. januar 2018. Der er hermed tale om betalinger 1-30 år ude i fremtiden.
- På beregningstidspunktet havde police …02 en 10-årig ratepension med udbetalingsstart 1. januar 2022. Her er der tale om betalinger 5-15 år ude i fremtiden.

Rentekurven består af en rentesats for hvert fremtidigt år. Nedenstående tabel viser de to rentekurver for de to beregningstidspunkter for udvalgte tidspunkter i fremtiden. Samtidig vises værdien og værdiændringen af en fremtidig betaling, der falder på de udvalgte tidspunkter.

	Rentesats		Værdi af 1 kr. på fremtidigt tidspunkt		Værdiændring
År	19-04-2017	22-05-2017	19-04-2017	22-05-2017	
5	0,45 %	0,54 %	0,98	0,98	-0,37 %
10	1,02 %	1,16 %	0,92	0,91	-1,18 %
15	1,39 %	1,58 %	0,84	0,82	-2,35 %
20	1,55 %	1,77 %	0,77	0,74	-3,64 %

Man kan for eksempel se af tabellen, at værdien af 1 kr., der udbetales om 10 år, falder i værdi fra 92 øre til 91 øre, hvilket er en reduktion på 1,18 %.

Faldet i overførselstillæg mellem de to beregningstidspunkter udgør 35.804 kr. Dette kan ses i forhold til den samlede økonomiske værdi af policerne …01 og …02, målt som depot, tillagt overførselstillæg og opgjort efter afregning af PAL. Den 22. maj 2017 var denne værdi … kr., og reduktionen af overførselstillæg i forhold til dette udgør 1,21 %. Dette tal kan sammenlignes med ovenstående tabel, og det ses, at reduktionen er i overensstemmelse med faldet i rentekurven, når man tager i betragtning, at betalingerne for de to policer forfalder adskillige år ude i fremtiden, jf. forklaringen ovenfor.

Selskabet omtalte i tidligere svar til forsikrede, bilag P, renten på statsobligationer som værende lav. Renten på statsobligationer er en af de centrale komponenter i fastlæggelse af rentekurven, og rentekurven afspejler netop afkastet på sikre investeringer, hvor statsobligationer er nogle af de bedste eksempler på sådanne."

Klageren har i mail af 20/6 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Ved modtagelsen af skrivelsen fra PFA af 31/5 2018, kan jeg endnu engang konstatere at PFA ikke ønsker at oplyse om anvendte beregningsfaktorer etc., uagtet at selskabet er i stand til at oplyse hvornår beregningerne er fortaget, ligesom der anvendes megen verbal beskrivelse på gennemsnitlige betragtninger.

Jeg tillader mig derfor at betragte svarere fra PFA derhen, at PFA ikke ønsker at oplyse beregningsfaktorerne på de omhandlede tidspunkter, uagtet mine påkrav herom.

Oplysning om beregningstidspunkter

I skrivelsen fra PFA af 31 maj 2017 oplyses, at beregningstidspunkterne for beregning af overførselstillæget, ikke som tidligere oplyst er pr. 1 juni og 3 juli 2007, men er pr 19 april 2007 (til brug

for oplysning den 1 juni 2007) og pr 22 maj 2007 (til brug for oplysning og overførsel den 3 juli 2007).

Oplysninger giver mig anledning til stærk bekymring omkring de oplysninger PFA afgiver over for forbrugerne. De tidligere oplysninger om beregningstidspunkterne er direkte fejlbehæftede, hvoraf kan udledes, at de dermed oplyste og anvendte forhold omkring mit opnåede overførselstillæg, tilsvarende må anses være fejlbehæftede.
…
Endvidere oplyser PFA, at der til beregning af overførselstillæg anvendes den rentekurve der dagligt publiceres af Finanstilsynet.

Denne oplysning står i skærende kontrakt til at beregningen der gælder pr. 1 juni 2017 er foretaget den 19 april 2017 – altså godt og vel 40 dage før den 1 juni 2017. Tilsvarende er det faktiske overførselstillæg beregnet den 22/5 2017 – eller ca. 40 dage før overførslen gennemføres. Det virker på ingen måde betryggende og korrekt i henhold til kontraktforhold, at PFA anvender en daglig publiceret rentekurve fra Finanstilsynet med 40 dages forsinkelse, samtidig med at de i informationer til mig anfører at 'overførselstillæget afhænger af overførselsdatoen'.

Endelig foreligger der endnu ikke oplysning om beregninger ultimo juni 2017 forud for overførslen, beregninger der sikkert er foretaget, jf. kontinuiteten i ovenstående beregninger, men som ikke oplyses.

I min optik bliver forholdet yderligere sløret af bemærkningen om, at 'rentekurven er helt central for værdiansættelse af pensionsordninger'.

I min optik virker der yderligere vanskeligt at tro på de oplysninger som PFA enten ønsker eller anmodes om at afgive. Desto flere oplysninger der anmodes om, desto flere afvigende og modstridende oplysninger modtages.

Oplysning om anvendte beregningsfaktorer
For nuværende har jeg ikke, med baggrund i de modtagne oplysninger, mulighed for at forholde mig til de anførte oplysninger om rentekurven og dennes indvirkning på overførselsbeløbet.

Dette begrundes med, at der i skrivelsen fra PFA af 31/5 2018 på side 1/3 anføres:

> *'i perioden fra 19/4 2017 til 22/5 2017 steg det forventede fremtidige renteniveau', medens der på side 2/3 anføres 'dette tal kan sammenlignes med ovenstående tabel, og det ses at reduktionen (i overførselstillægget) er i overensstemmelse med faldet i rentekurven.'*

Ovenstående udsagn synes at stride mod hinanden og jeg ikke i stand til at gennemskue om betragtningerne er korrekte.

Ydermere synes det mærkeligt, at det i skrivelsen fra PFA af 31/5 2017 lykkedes at 'afstemme' faldet i overførselstillæget på side 2/3 med faldet i rentekurven, når erindres følgende fra tidligere skrivelser fra PFA:

> *Betragtning på side 2/3 i skrivelse af 31/5 2017*

'Faldet i overførselstillæg mellem de to beregningstidspunkter udgør 35.804 kr. Dette kan ses i forhold til ….'

Tidligere skrivelser fra PFA
'Reguleringer til markedsværdi på forsikredes to policer er faldet blandt andet på grund af, at Finanstilsynets diskonteringskurve er forøget mellem beregningstidspunkterne, henholdvis den 1/6 og den 1/7 2017.

Den kontributionsmæssige andel af de to policer hørende kollektive bonuspotentiale og kollektive fortjensmargin er til gengæld steget,'

Afslutning
Efter det oplyste forligger det endnu ikke klart for mig hvorfor overførselstillæget reduceres, hvorefter det er min konklusion at PFA ikke ønsker at oplyse hvorledes overførselstillæget er beregnet og hvorledes dette, i mellem de 2 perioder, kan falde med ca 36.000 kr.

Ligeledes er det min opfattelse at de forskellige svar fra PFA, og indholdet heri, viser at PFA ikke ønsker at imødegå kravet til korrekt forbrugerinformation.

Endelig er jeg helt uforstående overfor, at PFA i samtlige informationer til mig som kunde, henviser til Finanstilsynets daglige oplysning af en rentekurve, når det nu afdækkes at beregningen der anvendes ved overførsel af min ordning sker pr. 22 maj 2017, uagtet at overførselen sker den 3 juli 2017, og jeg telefonisk den 13/6 oplyses et større beløb.

Med baggrund heri er det min opfattelse, at der som minimum tilkommer mig det overførselstillæg som telefonisk oplyses af PFA den 13/6 2017, alternativt et højere beløb opgjort på overførselsdagen jf de fremsendte informationer herom i bilag A i sagen."

Nævnet har fået forelagt brev af 3/7 2018 fra selskabet.

Af aftale om overførsel af pensionsordning fra PFA Traditionel til PFA Plus, som er underskrevet af klageren den 13/6 2017, fremgår det bl.a.:

"Dato for overførsel fra PFA Traditionel til PFA Plus
Datoen for, hvornår vi kan overføre din pensionsopsparing, afhænger af, hvornår vi modtager den underskrevne aftale retur fra dig.

Hvis vi modtager aftalen *inden* den 5. sidste hverdag i en måned, overfører vi pensionsopsparingen senest den 5. hverdag i måneden efter. Hvis vi modtager aftalen *efter* den 5. sidste hverdag i en måned, overfører vi pensionsopsparingen senest den 5. hverdag i den måned, som ligger 2 måneder efter modtagelsesdatoen.

Når pensionsopsparingen er overført, kan du senest 5 hverdage senere se den overførte opsparing på mitpfa.dk under 'Opsparing'. Du modtager ikke nogen anden bekræftelse fra PFA.

Vi tager desuden forbehold for forsinkelser af overførslen grundet udefrakommende forhold.

Overførselstillæg
Når du overfører din pensionsopsparing fra PFA Traditionel til PFA Plus, giver vi dig et overførselstillæg.

Vi beregner dit tillæg samtidig med, at vi overfører din pensionsopsparing, og det præcise tillæg afhænger derfor af overførselsdatoen. Når pensionsopsparingen er overført, kan du senest 5 hverdage senere se overførselstillægget på mitpfa.dk under 'Opsparing'. Du modtager ikke nogen anden bekræftelse fra PFA.

Du kan læse mere om overførselstillæg i vejledningen 'Vigtig information om overførsel fra PFA Traditionel til PFA Plus'."

I breve af 3/7 2017 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Din pensionsopsparing er overført til markedsrente, PFA Plus
Vi har den 3. juli 2017 ophævet din tidligere pensionsordning i gennemsnitsrente og overført opsparingen til din nye ordning i markedsrente, …00.

Se dit overførselstillæg under 'Opsparing'
Ved overførslen til markedsrente bliver din opsparing forhøjet med et overførselstillæg. Tillægget beregnes den 5. hverdag i måneden, hvorefter du kan se det her på Mit PFA:

1. Vælg 'Opsparing'
2. Har du flere ordninger i markedsrente, så vælg den ordning, din opsparing er overført til
3. Klik herefter på 'Se opsparingsregnskab' øverst i højre hjørne
4. Du kan nu se overførselstillægget under 'Øvrige poster'.

Overført opsparing fra din tidligere ordning, …
Du kan her se hvor meget, der er blevet overført (uden overførselstillæg): …"

Selskabet har i mail af 9/1 2018 til klageren bl.a. anført:

"Overførselstillæggets størrelse
Jeg har ikke mulighed for at redegøre for de præcise aktuarmæssige beregninger af størrelsen på overførselstillæg, da disse er yderst tekniske.

Det fremgår af lov om finansiel virksomhed § 60a, at det er ordningens økonomiske værdi, der bestemmer størrelsen på overførselstillægget. Ordningens værdi udgøres af den garanterede ydelse regnet i nutidskroner samt depotet, hvorefter man bliver stillet således, at man kan købe de samme ydelser ved investering i statsgaranteret obligationer til aktuel kursværdi.

I forhold til faldet på 36.000 kr. skyldes dette, at renten på statsobligationer pt. er lav, hvorfor selv små udsving har en stor påvirkning i kr. og øre."

Selskabet har i mail af 11/1 2018 til klageren bl.a. anført:

> "Beregning af overførselstillæg er, som tidligere oplyst, kompliceret.
>
> PFA's beregningsmetode er anmeldt og godkendt af Finanstilsynet, se vedhæftede dokument vedr. det tekniske grundlag. Grundlaget for overførselstillæg starter på side 186, hvoraf også formel til beregning af overførselstillæg fremgår."

Nævnet udtaler:

Selskabet fremsendte den 13/6 2017 et tilbud til klageren om, at værdien af hans to pensionspolicer i gennemsnitsrente kunne overføres til markedsrenteproduktet PFA Plus. Han ville i den forbindelse modtage et overførselstillæg, som ville blive beregnet samtidig med overførslen af pensionsopsparingen, og det præcise tillæg ville således afhænge af overførselsdatoen.

Den 16/6 2017 kontaktede klageren selskabet, som telefonisk oplyste, at overførselstillægget ved opgørelse pr. 1/6 2017 udgjorde i alt 724.420,49 kr. Den 20/6 2017 modtog selskabet klagerens underskrevne accept på aftalen om overførsel til markedsrente.

Klageren er utilfreds med, at overførselstillægget siden er blevet beregnet til kun 688.616,44 kr., og han kræver, at selskabet fremlægger de beregninger, der ligger til grund for opgørelsen af overførselstillægget, så han kan foretage kontrol.

Selskabet har anført, at overførslen blev effektueret den 3/7 2017, og at beregningstidspunktet for overførselstillægget dermed var i overensstemmelse med det oplyste i tilbuddet af 13/6 2017. Overførselstillægget blev beregnet på baggrund af det tekniske grundlag, som selskabet har anmeldt til Finanstilsynet og i øvrigt fremsendt til klageren efter hans henvendelse. Klageren blev ved brev af 3/7 2017 oplyst om, at størrelsen af overførselstillægget kunne ses fra den 5. hverdag i samme måned ved personligt login på selskabets hjemmeside.

Selskabet har videre anført, at overførselstillægget består af to dele, dels en individuel del, som er policens regnskabsmæssigt opgjorte regulering til markedsværdi, og dels en kontributionsmæssig andel af det kollektive bonuspotentiale og den kollektive fortjenstmargin. Selskabet genberegner alle overførselstillæg hver måned, og reguleringen til markedsværdi af klagerens

to policer – og dermed overførselstillægget – var faldet, blandt andet fordi Finanstilsynets diskonteringskurve var forøget mellem de respektive beregningstidspunkter.

Selskabet har desuden anført, at det ikke har mulighed for at imødekomme klagerens anmodning om at fremlægge beregninger vedrørende overførselstillægget. Selskabet har oplyst, at selskabet ikke har programmer, der kan vise den talmæssige behandling, der foregår i systemet, og at det vil være yderst ressourcekrævende at fremstille manuelle beregninger, idet der er tale om yderst komplekse aktuarmæssige beregningsmetoder.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabet har begået fejl ved opgørelsen af overførselstillægget. Nævnet bemærker, at Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for så vidt angår pensionsselskabernes tekniske grundlag.

Nævnet finder ikke grundlag for at kunne pålægge selskabet at fremlægge yderligere oplysninger af aktuarmæssig karakter, herunder konkrete beregninger vedrørende størrelsen på overførselstillægget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har oplyst, at sådanne detaljerede beregninger ikke kan vises af selskabets system, men vil skulle fremstilles manuelt ved aktuar, hvilket vil være yderst ressourcekrævende. Nævnet har også lagt vægt på, at det efter nævnets opfattelse ikke kan udledes af reglerne om god skik eller andre regler, at selskabet har en forpligtelse til at fremkomme med detaljerede beregningstekniske oplysninger i en situation som den foreliggende. Nævnet har desuden lagt vægt på, at selskabet ikke i forbindelse med indgåelse af aftalen om overførsel af policerne til markedsrente ses at have stillet klageren i udsigt, at han ville kunne få udleveret sådanne beregninger. Af aftalen fremgår det eksempelvis således: "Når pensionsopsparingen er overført, kan du senest 5 hverdage senere se overførselstillægget på mitpfa.dk under 'Opsparing'. Du modtager ikke nogen anden bekræftelse fra PFA".

Nævnet finder imidlertid, at selskabet – der havde oplyst, at man ved beregningerne i overførselstilbud pr. 1/6 2017 og overførselstilbud pr. 3/7 2017 havde anvendt en 40 dage gammel rentekurve (dvs. rentekurve pr. 19/4 og 22/5) til trods for, at Finanstilsynet dagligt offentlig-

gjorde en ny rentekurve – er forpligtet til at genberegne de to overførselstilbud pr. 1/6 og 3/7 2017 med anvendelse af den på tilbudstidspunktet senest tilgængelige rentekurve fra Finanstilsynet og fremlægge dem for klageren. Nævnet har ikke hermed taget stilling til, hvilket overførselstilbud, der skal lægges til grund for beregningen af det overførselstillæg, som klageren havde modtaget i forbindelse med, at klagerens to policer overgik fra et gennemsnitsrenteprodukt til PFA Plus, markedsrente.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, PFA Pension, skal genberegne de to overførselstilbud pr. 1/6 og 3/7 2017 med anvendelse af den på tilbudstidspunktet senest tilgængelige rentekurve fra Finanstilsynet og fremlægge dem for klageren.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Marianne Højgaard Pedersen
formand