Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. august 2018 blev i sag nr. 91946:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning med ydelsesgaranti og gennemsnitsrente i PFA Pension. Han har i klageskemaet af 12/2 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg henvender mig til jer angående min livsvarig pension fra PFA-police nr. …51, hvor der efter flere henvendelser til PFA, har jeg ikke modtaget fyldestgørende svar og endeligt har jeg modtaget et skriftlig svar på, at de ikke vil oplyse mig om hvad jeg har modtaget i rente af mit depot for de sidste 10 år. Se bilag 1 og bilag. Desuden står der at jeg kun får udbetalt min grundpension, hvor jeg normalt får mindst udbetalt i starten af udbetalingsperioden og mere til sidst. Dette har PFA afvist i vedlagte brev at jeg ikke skal forvente højere pension. I henhold til den aftale jeg har indgået kan jeg vælge mellem en grundpension eller forhøjet pension, men jeg har aldrig modtaget dette valg.
>
> I henhold til reglerne i vedlagte bilag 2, skal der ske en rentetilskrivning på minimum 4 % og derover for at der kan ske en forhøjelse af min pension i årene fremover. Dette opfylder ikke hvad jeg har af aftale i henhold til den gamle aftale PFA løber fra. Se bilag 1 hvor der tilkendegives at jeg skal have 5 % over en årrække og se bilag 12 hvor jeg har lavet en beregning på renter modtaget.
>
> Kan se at jeg ikke har modtage minimum 4,0 % over en 10 års periode som beskrevet i mine forsikring betingelse med de usikker ved manglende oplysninger jeg ikke kan få fra PFA. Se vedlagte bilag 1.
>
> Kan PFA ændre de vilkår jeg har tegnet denne livstid pension i 1974 uden at jeg har accepteret og underskrevet en ny aftale?

Kan se at min aftale var med en grundlagsrente på 5%, men senere er denne blevet ændret til 4 % som jeg heller ikke har fået ifølge mine beregninger. Stigning i pension er afhængig af rente på depotet. Ifølge bilag 4 skal jeg have 4 % eller derover. Se vedlagte bilag 1 og 4.

Ved beregning af hvor meget jeg skal have udbetalt pr. år er der også forskellige tal, hvor jeg i 1992 var berettiget til en grundpension på 352.525 kr. eller en forhøjet udbetaling på 401.878 kr. Se bilag.

I 1994 indbetalte 290.482 kr. ekstra ordinært sammen med en årlig betaling på 62.190 kr. og fik aftale udskrift at mine årlige pensions udbetaling pr. 01.03.2013 ville være på 305.854 kr. men forhøjet udbetaling var nu helt fjernet fra min oversigt modtaget fra PFA. Se bilag 3. Har gjort PFA opmærksom på denne afvigelse men fik aldrig et ordentlig svar. De skriver 18 marts 2009 skriver PFA at de garanterer mig en bestemt tarifudbetaling pr. den 1 marts 2013. Er det ikke den de har nedskrevet hele tiden, så hvorfra skal jeg vide hvad jeg får udbetalt. Se bilag 5.

Forudsætning for ovenstående udbetalinger var at mine indbetalinger fulgte inflationen. Har altid indbetalt 10 + 5 % af min løn og omkring 2004/ 2006 blev denne sats sat op til 12 + 6 % af min løn, som samtidigt er steget med en højere sats end inflationen.

I marts 1998 fik jeg en ny udskift hvor min livstidspension ville blive 299.831 kr. eller en forhøjet udbetaling på 312.702 kr. under diverse forudsætningerne var opfyldt. Disse forudsætninger er opfyldt, da jeg i 1998 har indbetalt 68.760 kr. og højere beløb fremadrettet. Se bilag 7.

Når jeg går yderligt frem til år 2012 hvor jeg har en indbetaling på 121.127 kr. om året er min pension faldet yderligt til 271.752 kr. desuagtet at alle betingelse er opfyldt.

Da jeg kommer frem til udbetaling 2013, har jeg to udskrifter hvor min livsvarige pension udgør 24.596 kr. pr. måned og årligt 295.152 kr. ved et depot på 4.117.697 kr. se bilag 9, men jeg får kun udbetalt 22.759 kr. pr måned og årligt 273.108 kr. ved et depot på 4.335.618 kr. Se bilag.

I 2001 blev selve depot og kundekapitalen samt bonus ændret således at nye kunder fik en andel i kundekapital, men jeg kan ikke se at jeg har fået del i denne selv om jeg har været med til at betale til denne siden 1974. Se vedlagte bilag 6.

PFA har også i forskellige blade reklameret med at de har fået et afkast på 62,6 %, men der er stor forskel på den rente jeg får på 1,54 %. Det lyder som om at mine millioner er investeret til gavn på højere udbetaling til nye kunder? Se bilag 8.

Jeg kan ikke se andet end at jeg ikke få det udbetalt som var lovet, samt at udbetalings alderen dengang jeg startede blev beregnet til 15 år ifølge det der var aftalt ved indgåelse af denne pensions ordning.

Jeg håber at i vil tage denne sag op, da jeg efter adskillige forsøg, stadig ikke har fået et ordentlig svar fra PFA med beregninger.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
At jeg får den pension jeg er berettiget til i henhold til aftalen indgået i 1974."

I brev af 4/4 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> **"Hvilken type forsikring er der tale om:**
> Forsikredes pensionsordning er med ydelsesgaranti og gennemsnitsrente. Ordningen består af livsvarig pension til forsikrede, livsvarig ægtefællepension ved forsikredes død samt udbetaling til børn under 21 år ved forsikredes død …
>
> **Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter:**
> Forsikrede er af den opfattelse, at han har en rentegaranti på sit depot, som PFA ikke opfylder og at PFA uberettiget har fjernet hans ret til 'forhøjet' pension.
>
> Forsikrede er endvidere utilfreds med, at han ikke har ret til KundeKapital.
>
> PFA er af den opfattelse, at forsikrede får korrekte udbetalinger. Forsikredes ordning er tilknyttet en ydelsesgaranti, hvilket løbende er kommunikeret til ham. PFA har ikke herudover givet tilsagn om en fast depotrente.
>
> Forsikrede har hverken en ret til at vælge forhøjet pension eller en ret til KundeKapital knyttet til den ordning, forsikrede har.
>
> **Sagsfremstilling:**
> Forsikrede har modtaget udbetaling af livsvarig alderspension siden den 1. marts 2013.
>
> *Ydelsesgarantien:*
> Forsikredes klage bygger desværre på en grundlæggende misforståelse om, at grundlagsrenten løbende vil blive tilføjet depotet hvert år. Det bliver grundlagsrenten ikke. Det er en rentesats, der er brugt til at beregne tarifudbetalingerne (ydelsesgarantien), som PFA skal udbetale, uanset at det meget lave rente niveau i samfundet har ført til den lave forrentning af depotet.
>
> Kunden beder om depotregnskaber tilbage i tid, fordi han vil kontrollere, om han har fået den rente, han mener, vi har lovet ham.
>
> Forsikrede henviser til Police nr. …51-1 udskrift 11 side 2 øverst, bilag A, hvoraf det fremgår, at
> 'Udbetalinger
> Forudsætninger:
> Størrelsen af beløb under 'udbetalinger' ....er beregnet som en STANDARD bonusprognose ud fra vedlagte bilag 'Forudsætninger for tilbud og policer for PFA Pension'....' Bilaget beskriver pr. 1. november 1991 de forudsætninger, der var lagt ind for policen. I 3. afsnit står der, at 'Det er udviklingen i de faktiske forhold, der er bestemmende for resultatet af pensionsopsparingen'. Det er således alene en prognose, som der ikke uden videre kan støttes et retskrav på.
>
> Det fremgår endvidere, at han ved pensionering har ret til tarifudbetaling. Dette er ikke en prognose, men en egentlig ret forsikrede har erhvervet. Denne garanterede minimums ydelse er beregnet ud fra standardparametre om dødelighed, risiko for nedsat erhvervsevne, omkostninger og forrentning, som er anmeldt til Finanstilsynet. Forsikrede er garanteret minimumsudbetalingen ved opfyldelse af pensionsordningens betingelser i forhold til indbetaling, ansættelsesforhold m.v.
>
> De udbetalinger, forsikrede henviser til, at vi har lovet i hhv. 1992 og 1994, er prognosetal, se bilag A side 5 og 6 og bilag B side 6 og 7, og dermed ikke det samme som den garanterede mindste

udbetaling (tarifudbetaling). Den udbetalte livsvarige alderspension er fastsat med lavere depotrente end i de nævnte prognoser, da depotrenten i de efterfølgende år generelt har været lavere end forudsat i prognoserne.

Forsikrede har undervejs henvendt sig til PFA med spørgsmål om policen. PFA besvarer f.eks. i brev af 18. marts 2009, bilag D, spørgsmål om rente og oplyser, at han er garanteret en tarifudbetaling og ikke en bestemt rente om året. I brevet redegør vi for, at de garanterede udbetalinger er beregnet ud fra et beregningsgrundlag, hvor der er anvendt en grundlagsrente.

I brevet side 1 nederst besvarer vi spørgsmålet om, hvorfor der er stor forskel på prognoserne i policeudskrifterne 11 og 19, bilag A og B. PFA redegør for, at der er regnet med forskellige forudsætninger, hvilket fremgår af forudsætningsbilagene. PFA fremhæver særskilt, at inflationen i procent er meget forskellig i de to bilag.

Vi har endvidere telefonisk oplyst, at det ikke er relevant at se på, hvilken depotrente han får, når han har ydelsesgaranti og depotværdien ikke er tilstrækkelig stor til at give ham denne ydelse, hvorfor PFA yder et depot tillæg. Disse oplysninger fremgår af forsikredes 'MitPFA'. Se udskrift for 2016, 2017 og 2018 i bilag E.

1. februar 2018 sender kunderådgiver i PFA et svarbrev til forsikrede, bilag F. I brevet står der, at det er en garanteret udbetaling han har og at han var oplyst om den rente, der er på denne garanterede udbetaling. Videre står der, at han får et depottillæg, for at kunne opretholde hans garanterede ydelse. Dette fremgår endvidere af forsikredes oplysninger på 'MitPFA', bilag E.

Tidligere var der et højt renteniveau. I disse år gik overskuddet tilbage i form af depotrente, der var højere end grundlagsrenten. Renteniveauet har imidlertid været historisk lavt i gennem de seneste år. Samtidig er de generelle levetider i befolkningen steget betydeligt. Derfor stiger de årlige pensionsydelser ikke i disse år, hvilket er i overensstemmelse med gældende regler og anmeldt til Finanstilsynet.

Ydelsesgaranti giver forsikrede en relativ lav økonomisk risiko. I de senere år har investeringer med lav risiko givet et relativt lavt afkast svarende til den sikre rente tæt på 0.

Uanset størrelsen på den faktiske rente på opsparingen (depotrenten) har forsikrede som minimum krav på den garanterede mindste udbetaling ved pensionering. Det fremgår bl.a. af MitPFA, hvor forsikrede løbende kan se nærmere om, hvad der gælder for hans ordning og hvordan depotregnskaberne de sidste 3 år ser ud.

Forhøjet pension
Forsikrede klager over, at han alene får grundpension (den garanterede pension) og at han ikke har haft mulighed for at vælge forhøjet pension.

Som det fremgå af policeudskrift 11, bilag så er oplysningen om forhøjet udbetaling en prognose i 1994. Forhøjet pension er ikke relevant med det lave renteniveau. Forhøjet pension kræver, at der kan blive udbetalt mere end tarifudbetaling, hvilket der ikke kan.

Det er først nu i 2018, 5 år efter aldersudbetalingerne er startet, at forsikrede fremsætter ønske om at kunne vælge forhøjet pension. Det er imidlertid ikke en mulighed, der er blevet stillet ham i udsigt i hvert fald siden prognosen i 1994.

KundeKapital
Forsikrede skriver i sagsfremstillingen til Ankenævnet, at i 2001 fik nye kunder ret til KundeKapital, 'men jeg kan ikke se, at jeg har fået del i denne selv om jeg har været med til at betale til denne siden 1974.'

Med hensyn til hans manglende mulighed for at være omfattet af KundeKapital, så kan vi se, at han på det tidspunkt, hvor PFA indførte muligheden for indbetaling til KundeKapital, 1. januar 2004, ikke var omfattet af muligheden for at indbetale til Kundekapital, da han på det tidspunkt stod på en firma aftale, hvor der ikke blev aftalt mellem virksomheden og PFA, at KundeKapital var knyttet til pensionsordningen. Det er i overensstemmelse med almindelig praksis, at det er virksomheden, som via aftale med PFA sætter rammen for de pensionsordninger, der gælder for medarbejderne. Der er således ikke nogen aftale om KundeKapital knyttet til hans ordning, hvilket er i overensstemmelse med gældende regler, som er anmeldt til Finanstilsynet.

Begrundelse for PFA's afgørelse:

Ydelsesgaranti
Forsikrede har modtaget de udbetalinger han har ret til i henhold til policen. Forsikrede har løbende siden oprettelsen af ordningen modtaget breve samt information på MitPFA med diverse opgørelser og orientering, om den pensionsordning han har.

Forsikrede modtager den garanterede pensionsydelse (tarifudbetaling) beregnet ud fra det beregningsgrundlag og de regelsæt, PFA har anmeldt til Finanstilsynet.

PFA har givet forsikrede en ydelsesgaranti, men har ikke herudover givet et løfte om en rentegaranti.

Forsikredes fokus på årlig forrentning af depotet er derfor ikke relevant.

Det fremgår af højesteretsdom af 21. januar 2016, nr. 19/2014, at der ikke hvert år skal tilskrives en grundlagsrente. Grundlagsrenten er en teknisk rentesats, som bliver brugt til at beregne minimumsudbetalingerne, og man kan derfor sige, at grundlagsrenten er inkluderet i minimum udbetalingen.

Forsikrede har ikke bevist, at forsikringspolicen giver ham en rentegaranti eller at der i øvrigt er særlige holdepunkter for at antage, at PFA har givet ham en sådan garanti.

Forhøjet pension
Forsikrede har ydelsesgaranti på grundpensionen i overensstemmelse med de årlige opdaterede opgørelser han har modtaget med vilkårene for ordningen, depotets størrelse og fremtidige ydelser. Forhøjet pension er ikke nævnt i police, vilkår eller i årsopgørelserne og det er ikke relevant med det historisk lave renteniveau. Forsikrede kan ikke få større udbetalinger end tarifudbetalinger (ydelsesgaranti).

Det er i overensstemmelse med gældende regler og det grundlag der er anmeldt til Finanstilsynet, at PFA ikke har tilbudt eller nu 5 år efter aldersudbetalingerne er startet, kan tilbyde 'forhøjet pension'.

KundeKapital
Forsikrede har ikke været omfattet af en pensionsordning, som giver ret til KundeKapital – en mulighed der blev indført i 2004. Der står i hans police, hvad han har ret til, og her står ikke noget om KundeKapital.

Forsikrede har løbende været informeret om vilkårene for sin ordning bl.a. via årsbreve og MitPFA i overensstemmelse med Informationsbekendtgørelsen § 5.

Konklusion
PFA fastholder, at forsikrede har modtaget og fortsat modtager korrekte udbetalinger fra sin ydelsesgaranterede ordning og at forsikrede løbende har været orienteret om ydelsesgarantien og de vilkår, den er givet under.

PFA fastholder endvidere, at forsikrede ikke har et retskrav på at kunne vælge 'forhøjet pension'.

Endelig fastholder PFA, at forsikrede ikke har haft en ordning, som giver mulighed for at få ret til KundeKapital."

Klageren har i brev af 23/4 2018 til nævnet knyttet bemærkninger til bestemte afsnit i selskabets svarbrev. Af klagerens brev fremgår bl.a.:

"2. I henhold til min policeudskrift februar 1995 og mit bilag nr. 13 skal den friholdte depot forrentes måned for måned og derfor kan denne ikke være i gennemsnitsrente og desuden skal den forrentes med minimum 5% pr.

3. PFA har tilsyneladende ikke læst og forstået hvad det er jeg er utilfreds med, men jeg prøver at remse det op igen:

Med hensyn til den udbetaling jeg får, har jeg flere gange gjort PFA opmærksom på, at de ikke opfylder hvad jeg er blevet lovet i udskrift Nr. 11, Bilag nr. 2, hvor udbetalingen, når jeg blev 65 år skulle være på 352.525 kr. men er senere blevet nedgraderet. I henhold til Forudsætninger i udskrift no 11, Bilag nr. 2, har de forudsætninger været opfyldt hele vejen til min pension.

Jeg mener at PFA har ændret deres beregnings grundlagt, som dermed ikke opfylder G82. Pension udbetalingen skal i henhold til den aftale jeg har indgået beregnes til 15 år, se bilag nr. 13 & 5 & 17, som må være gældende i henhold til min police fra 1974/1992. Det er den jeg har tegnet min forsikring til og jeg har ikke accepteret nogen ændringer. **Det er en forsikring jeg har tegnet og ikke en bankaftale der kan ændres.**

Stigning i den fremadrettet pensionsudbetaling pr. år er afhængig af den rente der tilskrives pr år, samt bonus. Se bilag nr. 7 & 1. Det står i min police udskrift 11, Bilag nr. 2 & 17, at de årlige reguleringer af grundbeløbet ved udbetaling blive reguleret hvert af de efterfølgende år. Dette kan jo ikke ske når PFA ikke giver mig minimums renten på de 5 %.

Som jeg ser det får jeg ikke de 5 % som min police fra 1974 og bilag nr. 7 siger at jeg har krav på og desuden kan jeg ikke få oplyst hvad der er tilskrevet i rente, da PFA ikke vil udlevere beregninger.

Med hensyn til forhøjet udbetaling har jeg ikke krævet denne, men det må være noget PFA har misforstået, da det klart står i min police januar 1998, bilag nr. 15 at jeg kan få forhøjet udbetaling. Denne ret blev pludselig fjernet efter denne dato, hvilket ikke opfylder mine forsikringsbetingelser fra 1974/1992, bilag nr.2.

4. Der bliver beskrevet at jeg har en grundlæggende misforståelse af at grundlagsrenten bliver tilføjet mit depot hver år, hvilket jeg ikke kan følge med i.

Jeg er garanteret en minimumsrente, men den bliver bare ikke tilskrevet? Vil det sige at det der står i policen, ikke gælder, og at PFA har lavet bedre udsigter for at sælge disse forsikringer og derefter når man har tegnet den, bortfalder/nedgraderes de, samt at de kan ændre forsikrings betingelserne efter behag.

Med hensyn til 'Tarifudbetalinger' er det efter hvad jeg kan læse en udtryk for den invalidepension samt hustru pension der kan udbetales på det tidspunkt i henhold til hvad depotværdien er, men ikke til fremtidige udbetaling af alderspension.

I 2009 bilag 16, er der pludseligt ikke noget der hedder 'Tarifudbetaling' mere og dermed understøtter min påstand at PFA konstant har ændret forudsætningerne af min forsikring.

5. Til denne sektion har jeg gennemgået vedlagte sag fra Ankesag No. 68.451, bilag 14, hvor jeg mener at det er noget af den samme problematik som i min sag med ingen eller lav rente, på grund af at PFA har afgivet alt afkast til nye kunder og ikke til de gamle ordninger/kunder. Den rente der tilskrives, kommer vel af afkast fra aktier samt obligationer og i den seneste udtalelse i bladene har PFA haft en afkast på 62,6 % se bilag 8, mens mine afkast/rente på 4.300.000 kr. har været på 1,5 Se bilag 12, og dermed en generel lavere udbetaling til følge. Samtidigt har PFA i 2001 overført penge til en ny konstruktion med navnet 'KundeKapital' se bilag 6, som os der har været med næsten fra begyndelsen, har indbetalt men er nu overført til nye kunder.

6. Med hensyn til 'KundeKapital' har jeg henvist til at der blev oprettet en ny måde at drive forsikring på hvor PFA nu overfører store beløb/afkast til, og gamle forsikringer bliver udsultet. Den investerede kapital fra mit depot må vel også give en afkast og hvor bliver den af? Henviser til Bilag 6 & 8 samt Ankesag Nr. 68.451 bilag nr. 14, hvor denne sag også er beskrevet som tyveri fra eksisterende kunder og med overførsel/omfordeling fra ældre kunder til nye kunder.

Med hensyn til mine udbetalinger har jeg modtaget 2 forskellige beløb, hvor jeg i bilag 9 skal have udbetalt 24.596 kr. pr måned eller 295.152 kr. pr år med et samlet depot på 4.117.697 kr. pr. 1 marts 2014. Udbetalinger sker månedligt forud.

Har derefter en anden udbetalingsoversigt bilag nr.10, der nu siger at jeg skal have 22.759 kr. pr. måned eller 273.108 kr. pr år, med et samlet depot på 4.335.618 kr. november 2012. Udbetaling sker månedligt bagud.

Samtidigt skriver de nu at livsvarig livrente bortfalder ved død. Hvor er min ægtefælle pension? Se bilag 10. **Det er dette beløb jeg får udbetalt og som jeg klager over ikke er korrekt.** Hvad er det rigtige beløb, da PFA åbenbart ikke kan finde ud af de rigtige beløb.

Efter at have gennemgået alle de udskrifter der er udsted, kan jeg kun drage den konklusion, at det er ikke noget af det der skrevet i policeoversigterne som gælder og at PFA kan bestemme hvad de vil, desuagtet at der er tegnet en forsikring som skal opfyldes.

Hvorfor kan jeg ikke få oplysning om hvordan PFA har beregnet min pension, men blot besked på at PFA udbetaler det beløb, uden en forklaring på hvorledes de er fremkommet til dette beløb.

Undertegnede nedlægger hermed følgende påstand:
1 At PFA skal udbetale den, aftalte livsvarige pension i henhold police nr. …51 udskrift 11, på 352.525 kr. samt at der sker en årlige regulering i henhold til indgåede aftale fra 1974 og udskrift 11. At pensionen bliver udbetalt forud som aftalt. Se bilag nr. 9.

2 At forsikringens depot hvert år forrentes med en rente efter skat, der ikke er lavere end den garanterer grundlagsrente på 5% samt at den friholdte kapital forrentes månedligt som beskrevet.

3 At der tildeles samme bonus, som selskabet har givet/giver andre forsikringer med lavere grundlagsrente, som i øvrigt ikke har været adskilt min ordning, hvad angår investering, regnskab og reserver, herunder bidrag til bonusudjævningsfonden (Kollektiv bonuspotentiale)

Venligst gennemgå afgørelsen den 19. maj 2007 fra Ankenævn for Forsikring Nr. 68.451.

Hvorfor jeg først har indbragt sagen nu, er den, at jeg havde den forventning at min udbetaling ville stige med årene, som det er blevet mig fortalt at man starter med en lav ydelse som stiger med årene, men dette er en illusion. Desuden kan jeg nu se at afkastene også er en illusion. Samtidigt har jeg jo jævnligt været i kontakt med PFA uden resultat og besvarelse af min klage over de to forskellige udbetalings oversigter."

Selskabet har i brev af 9/5 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikredes 2. kommentar:
Det fremgår ikke af forsikredes bilag 13, at der er lovet en fast minimumsrente.

Forsikredes 3. kommentar:
Forsikrede har ret til en livsvarig udbetaling af pension, som på hans ordning er beregnet ud fra udbetalings start ved det 65. år og en forventet levetid fra denne alder på 15,1 år. Dette er ikke ændret siden tegningen.

I forsikredes bilag 7: side 4 om bonustillæg afsnit under 'Udbetalinger Bonus' står der, at der er forskellige betingelser for, at han kan vælge den forhøjede pension. Disse betingelser har imidlertid vist sig ikke at blive opfyldt i perioden og retten er dermed bortfaldet.

Det der står på side 2 under afsnittet om 'Ved pensionering' er en prognose og ikke et bindende løfte, se afsnittet ovenover om Udbetalinger forudsætninger. Tarifudbetalingen er den garanterede udbetaling.

Hvad forsikrede har fået oplyst om renter, fremgår ikke af forsikringsbetingelser, men af forudsætningsbilaget, som fortæller om den gældende depotrente og om vores forventninger til fremtidige depotrenter.

Forsikredes 4. kommentar:
Forsikredes bilag 16 er en årsoversigt fra 2005 (og ikke 2009, som forsikrede oplyser) med en kort sammenfatning af den fulde police. Den viser som beskrevet på side 5 prognose for udbetaling ved pensionering 1. marts 2013 med bonus frem til 1. januar 2005.

Forsikredes 5. kommentar m.v.:
Forsikrede henviser i bilag 14 til ankenævnssagen 68.451. PFA kan henvise til den senere højesterets dom, som er omtalt i PFA's første svar af 4. april 2018. Højesteret fastslog, at en forsikret ikke havde krav på, at hans løbende opsparing hvert år skulle forrentes med en minimumsrente i en pensionsordning, hvor der var ydelsesgaranti, på samme måde, som i denne sag.

Forsikredes efterfølgende kommentarer side 2 nederst til side 3 øverst:
Forsikredes bilag 9 er en udbetalingsoversigt pr. 1. marts 2014, som viser, at livrenten bliver udbetalt månedligt forud.

PFA vedlægger som bilag G, det fulde brev af 2. januar 2013 med udbetalingsoversigten.

Brevet og beregningerne er udfærdiget til forsikrede, som forinden havde anmodet PFA om en beregning af udbetaling af pension pr. 1. marts 2014 forudsat kapitalpensionen blev udbetalt 1. marts 2013 og at forsikrede fortsætter med samme indbetalinger på policen frem til 1. marts 2014, se bilag G, side 1 øverst, teksten ved 'dot'en'. PFA vil gerne beklage, at der er angivet et fejlagtig årstal i underbilaget- der skulle ikke have stået 2013, men 2014, som det fremgår af forsiden. Beløbet viser en prognose, for det forsikrede ville have fået udbetalt, hvis han havde ventet med pensionsudbetalinger til 1. marts 2014 under ovennævnte forudsætninger. Det fejlagtige årstal er uden virkning for beregningerne og udbetalingerne.

Forsikredes bilag 10 består af 5 sider og den forreste side er sidste side i udbetalingsbrevet fra november 2012. Det samlede depot indeholder også kapitalpensionen.

I bilag G, hvor forsikredes bilag 9 er indeholdt, er depotet opgjort under forudsætning af, at kapitalpensionen er udbetalt og at forsikrede har fortsat indbetalingerne.

Ægtefællepensionen er ikke beskrevet i bilag 10, som alene viser pensionsudbetalinger til forsikrede og ikke udbetalinger ved forsikredes død til ægtefælle eller eventuelle børn under 21 år.

Forsikrede fremsætter herefter 3 påstande:
Om påstand 1 kan jeg oplyse, at PFA udbetaler pensionen forud og ikke bagud. Pengene er til rådighed sidste bankdag i måneden.

Om påstand 2, se svar af 4. april 2018.

Om påstand 3 kan jeg oplyse, at PFA til fulde opfylder kontributionsbekendtgørelsen om fordeling af evt. over- og underskud i en bestand af gennemsnitsrente.

PFA opfylder til fulde sine forpligtelser i forhold til forsikrede og har ikke yderligere kommentarer."

I brev af 28/5 2018 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"**Forsikredes 2. Kommentar** Venligst se bilag 5 & 13 fra tidligere korrespondance, hvor det er skrevet fra PFA at kapitalen forrentes med minimum 5% pr. måned samt at pensionen beregnes ud fra G82.

Forsikredes 3. Kommentar. Har lavet en beregning i henhold til 'matematiske tabeller Erland C' Annuitetstabel 3', hvor jeg har beregnet hvor meget min pension udbetaling skulle have været på såfremt at PFA havde overholdt de lovede vægtede grundlagsrente på over 5 % som har indvirkning på min årlige pension. Se bilag 18.

Depot 31.12.2012 er på 4.303.701 kr. hvor der er et kapitaldepot på 405.551 kr.
Det vil sige at summen på 4.30.701 kr. - 405.551 kr. = **3.898.250 kr.** skal tilbagebetales over en periode på 15,1 år.

I henhold til min beregning skal der udbetales ved en grundlagsrente 5% udbetales **375.566 kr. pr år** minus omkostninger.
I henhold til min beregning skal der udbetales ved en grundlagsrente 4% udbetales **350.612 kr. pr år** minus omkostninger.
I henhold til min beregning skal der udbetales ved en grundlagsrente 3% udbetales **326.543 kr. pr år** minus omkostninger.

I henhold til disse beregninger står jeg uforstående over for den lave udbetaling på **273.132 kr.** da jeg har fået at vide at den ikke vil stige fremover og dermed vil jeg ikke få opfyld hvad der er lovet i forsikringsaftalen.

Med hensyn til den udbetaling jeg får, har jeg flere gange gjort PFA opmærksom på, at de ikke opfylder hvad jeg er blevet lovet i Bilag nr. 2, hvor udbetalingen, når jeg blev 65 år skulle være på 352.525 kr. men er senere blevet nedgraderet. I henhold til Forudsætninger i Bilag nr. 2, har de forudsætninger været opfyldt hele vejen til min pension.

Jeg mener at PFA har ændret deres beregnings grundlagt, som dermed ikke opfylder G82. Pensions udbetalingen skal i henhold til den aftale jeg har indgået beregnes til 15,1 år, se bilag nr. 13 & 5 & 17, som må være gældende i henhold til min police fra 1974/1992. Det er den jeg har tegnet min forsikring til og jeg har ikke accepteret nogen ændringer. **Det er en forsikring jeg har tegnet og ikke en bankaftale der kan ændres.**

Som jeg ser det får jeg ikke en **grundlagsrente 5 %** som min police fra 1974 og bilag nr. 7 siger at jeg har krav på og desuden kan jeg ikke få oplyst hvad der er tilskrevet i rente, da PFA ikke vil udlevere beregninger.

Forsikredes 3. Kommentar andet afsnit.
Med hensyn til forhøjet udbetaling får jeg pludselig nu at vide at den er bortfaldet, da betingelserne har vist sig ikke at blive opfyldt i perioden og retten er dermed bortfaldet. Har aldrig mod-

taget en eneste besked på hvad for betingelser der ikke er opfyldt. Det er højst besynderligt at PFA kommer nu og siger dette. Det må da være PFA der har et problem, da jeg jo har indbetalt hver måned 18 % af min løn de sidste år jeg arbejdede. Det er vel PFA der styrer pensionsordningen og giver besked såfremt der er problemer. Der er indbetalt pensionsbidrag som aftalt hver måned.

Forsikredes 5. Kommentar. Hvad er ydelsesgaranti – grundudbetaling – forhøjet udbetaling – tarifudbetaling – garanteret udbetaling, da dette ikke er til at finde ud af mere, da PFA slynger om sig med ord som tilsyneladende ingen værdi har når det kommer til virkeligheden. I nogle oversigter står det klart kun hvad der skal udbetales som grundudbetaling ved pensionering samt hvad der kan udbetales som forhøjet udbetaling ved pensionering, men nu er det ikke noget af disse betalinger der kan bruges.

I henhold til mit bilag 19 skriver PFA klart at de har ændret beregningerne samt forudsætningerne.

PFA henviser til at de har lovet en garanteret udbetaling og hvad er det? Og med det må jeg henvise til at de ikke bare kan ændre grundlagsrenten og dermed de beregninger der er foretaget.

Jeg kan kun sige til denne påstand at PFA så må betale hvad der er lovet i den aftale jeg har indgået og bruge grundlagsrenten på de 5% som lovet og ikke løbe fra indgåede aftaler. Se bilag 18 fra 02.02.2018, hvor det jo klart fremgår at jeg skal beregnes efter en grundlagsrente på 4.0% og derover.

Det er derfor at jeg lavede ovenstående beregning på hvor meget der skal udbetales hvert år med en grundlagsrente på de 5% og 4 % af mit depot på 3.898.250 kr. hvis det er det rigtige beløb der står på kontoen, da PFA ikke vil udlevere tal eller beregninger på disse beløb.

Jeg kan heller ikke få beregninger udleveret vedrørende beregning af min årlige pension, men skal stole på PFA's beregninger og dette selv om de åbenbart heller ikke selv kan finde ud af hvad forsikring de har tegnet med mig.

Forsikredes fremsætter herefter 3 påstande.
Jeg kan ikke se at PFA opfylder deres forpligtelse i forhold til forsikrede, da der er for mange afvigelser i deres påstande om: at min forsikring er en privat på individuelle vilkår, som jeg klart har påvist er forkert, da min forsikring er en firmaforsikring /kollektiv Pension.

Der udbetales ikke i henhold til min polices 'grundudbetaling' eller 'forhøjet udbetaling' og 'forhøjet udbetaling' er pludseligt ikke gældende mere.

Når jeg beregner min depot på 3.898.250 kr. udbetalt på 15,1 år kommer jeg til et beløb på **350.612 kr. pr år ved en grundlagsrente på 4% pr år**, men jeg får kun udbetalt **273.108 kr. pr år**.

Det vil sige at jeg totalt får udbetalt i de 15,1 år **4.123.930 kr.** og dermed vil jeg opnå en forrentning på 225.680 kr. i 15 år eller 14.945 kr. pr år (0,0038%)."

Nævnet har fået forelagt brev af 12/6 2018 fra selskabet samt bilag i øvrigt fra sagen.

12. 91946

Af policeudskrift nr. 11 af 29/4 1992 fremgår bl.a.:

UDBETALINGER

Forudsætninger: Størrelsen af beløb under "UDBETALINGER" og på eventuelle bilag med forsikringsforløb er beregnet som en STANDARD bonusprognose udfra vedlagte bilag "Forudsætninger for tilbud og policer for PFA Pension" pr. 01/11 1991 samt med nedenstående forudsætninger:

- indkomsten reguleres hver 1/1 med satsen for inflation, første gang i 1993
- nuværende beregningsgrundlag/bonusregulativ forbliver uændret

Størrelsen af beløb vist ved fremtidige datoer forudsætter, at der efter 1/4 1992 og frem til disse datoer ikke sker udbetaling pga. invaliditet eller ydes præmiefritagelse. ✓

		Grund-udbetaling i kr.	Forhøjet udbetaling i kr.
Ved pensionering pr. 1/3 2013 – 65 år			
Livsvarig pension	årligt	352.525	401.878
– i nutidsværdi	årligt	158.612	180.818
Engangsbeløb		528.788	528.788
– i nutidsværdi		237.919	237.919
– heraf udgør nuværende tarifudbetaling:			
Livsvarig pension	årligt	175.894 ✓	
Engangsbeløb		263.841 ✓	

...

Bonus

Bonus anvendes til forøgelse af forsikringsdækningen. Bonus er indregnet indtil de anførte datoer for udbetaling.

Ved beregning af udbetalingerne er der taget hensyn til, at forsikringen indeholder et depot på 133.500 kr., der er fri-holdt for realrenteafgift.

Hvis der ved udbetaling vælges "Grundudbetaling", vil årlige udbetalinger blive reguleret hvert af de efterfølgende år.

I stedet for "Grundudbetaling" med årlige reguleringer kan der vælges "Forhøjet udbetaling".

Både de årlige reguleringer af "Grundudbetaling" og forløbet af "Forhøjet udbetaling" vil afhænge af udbetalingstidspunkt og af den rente, PFA Pension kan opnå såvel før som efter dette tidspunkt. ✓

I brev af 27/12 1994 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

> "Indskud pr. 2/12 1994 kr. 290.482,55 er overført til nærværende police efter Deres fratrædelse som tjenestemand."

Af policeudskrift nr. 19 af 21/12 1994 fremgår bl.a.:

13. 91946

UDBETALINGER

Forudsætninger: Størrelsen af beløb under "UDBETALINGER" og på eventuelle bilag med forsikringsforløb er beregnet som en STANDARD bonusprognose ud fra vedlagte bilag "Forudsætninger for tilbud og policer for PFA Pension" pr. 19/12 1994 samt med nedenstående forudsætninger:

- "satsen for inflation", der anvendes til regulering, er fastsat til 2,50% p.a.
- præmien reguleres hver 1/1 med satsen for inflation, første gang i 1995
- der er anvendt en grundlagsrente på 5,00%
- nuværende beregningsgrundlag/bonusregulativ forbliver uændret
- i beregning af udbetalinger er der taget hensyn til arbejdsmarkedsbidrag (bruttoskat). Bidraget udgør en procentsats af indbetalingerne til skattekode 1, 2, 3 og 4. Satsen udgør hhv. 5%, 6% og 7% for årene 1994, 1995 og 1996. Fra 1997 udgør satsen 8%. Bidraget betales ved reduktion af bonus. Denne metode kan senere ændres ved pålæg fra Finanstilsynet.

Fra 1/1 1996 skal forhøjelser som følge af præmiestigninger og bonus ske på et nyt beregningsgrundlag. Dette nye beregningsgrundlag kan desværre endnu ikke indregnes i prognosen, hvilket kan betyde, at de viste prognosebeløb er for store.

Størrelsen af beløb vist ved fremtidige datoer forudsætter, at der efter 2/12 1994 og frem til disse datoer ikke sker udbetaling pga. invaliditet eller ydes præmiefritagelse.

...

UDBETALINGER

		Grund-udbetaling i kr.
Ved pensionering pr. 1/3 2013 – 65 år		
Livsvarig pension	årligt	305.854
– i nutidsværdi	årligt	194.909
Engangsbeløb		458.779
– i nutidsværdi		292.363
– heraf udgør nuværende tarifudbetaling:		
Livsvarig pension	årligt	232.626
Engangsbeløb		348.939

...

Bonus Bonus anvendes til forøgelse af forsikringsdækningen. Bonus er indregnet indtil de anførte datoer for udbetaling.

Ved beregning af udbetalingerne er der taget hensyn til, at forsikringen indeholder et depot på 133.500 kr., der er fri-holdt for realrenteafgift.

Af policeoversigt af 1/4 1998 fremgår bl.a.:

UDBETALINGER

Forudsætninger: Størrelsen af beløb under "UDBETALINGER" og på eventuelle bilag med forsikringsforløb er beregnet som en STANDARD bonusprognose ud fra vedlagte bilag "Forudsætninger for tilbud og policer for PFA Pension" pr. 22/12 1997 samt med nedenstående forudsætninger:

- "satsen for inflation", der anvendes til regulering, er fastsat til 2,25% p.a.
- præmien reguleres hver 1/1 med satsen for inflation, første gang i 1999
- nuværende beregningsgrundlag/bonusregulativ forbliver uændret
- bruttoskat fortsat udgør 8% af indbetalingerne til skattekode 1, 2, 3 og 4

Udover en grundlagsrente på 5% anvendes der - ved ændringer og i bonus fra og med 1/4 1996 - en grundlagsrente på 3%.

Størrelsen af beløb vist ved fremtidige datoer forudsætter, at der efter 1/4 1998 og frem til disse datoer ikke sker udbetaling pga. invaliditet eller ydes præmiefritagelse.

		Grund-udbetaling i kr.	Forhøjet udbetaling i kr.
Ved pensionering pr. 1/3 2013 – 65 år			
Livsvarig pension	årligt	299.831	312.702
- i nutidsværdi	årligt	215.145	224.381
Engangsbeløb		449.746	449.746
- i nutidsværdi		322.717	322.717
– heraf udgør nuværende tarifudbetaling:			
Livsvarig pension	årligt	246.654	
Engangsbeløb		369.981	

...

UDBETALINGER

Bonus

Bonus anvendes til forøgelse af forsikringsdækningen. Bonus er indregnet indtil de anførte datoer for udbetaling.

Ved beregning af udbetalingerne er der taget hensyn til, at forsikringen indeholder et depot på 133.500 kr., der er fri-holdt for realrenteafgift.

Ved pensionsudbetaling er der mulighed for en årlig bonusregule-ring pr. 1. januar af "Grundudbetaling". Størrelsen af regule-ringen afhænger især af den til enhver tid gældende depotrente.

I stedet for "Grundudbetaling" kan vælges "Forhøjet udbeta-ling", hvor grundudbetalingen er forhøjet med et ugaranteret bonustillæg. Tillægget er en forudbetaling af de forudsatte årlige reguleringer af grundudbetalingen og afhænger blandt andet af alder, den aftalte udbetalingsperiode samt de forud-satte depotrenter. Disse forhold medfører f.eks., at de anfør-te beløb under "Forhøjet udbetaling" kan blive mindre, hvis pensionsudbetalingen begynder senere end de anførte datoer.

Da der i "Forhøjet udbetaling" endvidere indgår faktorer, der kan ændre sig, vil den samlede udbetaling kunne forhøjes eller nedsættes i udbetalingsperioden, såfremt den faktiske udvik-ling bliver anderledes end angivet i prognoseforudsætningerne.

15. 91946

Af pensionsoverblik af februar 2005 fremgår bl.a.:

I oversigten kan du se de beløb, du kan få udbetalt fra din pensionsordning. Vi har gjort beløbene op den 1/1 2005. Beløbene er med bonus frem til denne dato.

...

Ved din pensionering den 1/3 2013		Kr.
Livsvarig pension	årligt	267.258
Engangsbeløb		400.887

...

Ved din pensionering

Beløbene i oversigten er med bonus frem til den 1/1 2005. Du kan altså ikke sammenligne disse beløb med beløb fra en prognose, da en prognose indeholder bonus frem til den 1/3 2013.

I denne police er din pensionsalder 65 år, men du har mulighed for at gå på pension, fra du fylder 60 år. På vores hjemmeside www.pfa.dk kan du regne på, hvad det betyder for dig, hvis du vælger at gå på pension før tid.

I brev af 2/1 2013 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

> **"Du vil gerne have din pension udbetalt**
> Som aftalt sender vi dig en beregning på, hvad du kan få udbetalt i pension, hvis vi udbetaler fra den 1. marts 2013. Hvis du ønsker at få din pension udbetalt, beder vi dig udfylde og sende os blanketten Supplerende oplysninger og de papirer, som vi beder om på blanketten.
>
> - Beregningen viser din livsvarige livrente udbetalt pr. 1. marts 2014 samt din kapitalpension udbetalt pr. 1. marts 2013.
>
> **Information om din kapitalpension**
> Vi gør opmærksom på, at afgiften til staten udgør 37,3 procent ved udbetaling af kapitalpension i 2013. Fra og med 2014 vil afgiften igen være 40 procent."

Af en vedlagt udbetalingsoversigt fremgår det bl.a.:

Samlet depot pr. 1. marts 2014	**4.117.697 kr.**
Livsvarig livrentepension pr. 1. marts 2013	
Den månedlige grundpension før skat udgør	24.596 kr.
Udbetalinger sker månedligt forud og beskattes som personlig indkomst.	

...

Udbetaling pr. 1. marts 2013	
Kapitaludbetaling:	409.251 kr.
Afgift til staten:	152.631 kr.
Til udbetaling:	256.620 kr.

Af en anden udbetalingsoversigt af 2013 fremgår det bl.a.:

Depotoversigt:	
Samlet depot	4.335.618,00 kr.
Kapitalpension før afgift	409.652,00 kr.
Afgift til staten	152.780,80 kr.
Kapitalpension til udbetaling efter afgift	256.871,20 kr.
Prognoseoversigt:	
Månedlig pension fra	**Grundpension i kr.**
01-03-2013	22.759,00 kr.

Nævnet udtaler:

Klageren har pensionsordning med ydelsesgaranti og gennemsnitsrente. Han klager over, at selskabet ikke udbetaler den pension, som han mener sig berettiget til. Han har blandt andet henvist til policeudskrifter, som angiver højere udbetalingsbeløb, end dem han faktisk har modtaget siden 1/3 2013, samt anført, at selskabet ikke forrenter ordningen med mindst 5 % hvert år som aftalt.

I de fremlagte policeudskrifter nr. 11 af 29/4 1992 og nr. 19 af 21/12 1994 og pensionsoversigt af 1/4 1998 hedder det under afsnittet "Udbetalinger" blandt andet: "Størrelsen af beløb under 'udbetalinger' og på eventuelle bilag med forsikringsforløb er beregnet som en standard bonusprognose ud fra vedlagte bilag … samt nedenstående forudsætninger …".

Der er herefter anført beløb ved pensionering pr. 1/3 2013 for henholdsvis den livsvarige pension og engangsbeløb (kapitalpension). Nævnet finder, at det med den nødvendige klarhed fremgår, at disse beløb er prognosetal. Selskabet har oplyst, at der tidligere var et højt renteniveau, men at renteniveauet imidlertid har været historisk lavt igennem de seneste år. De oprindelige prognoser er derfor blevet nedskrevet. Nævnet må give selskabet medhold i, at selska-

bets prognoser for størrelsen af de fremtidige udbetalinger ikke er at anse som et bindende tilsagn, som klageren kan støtte ret på.

Policeudskrifterne/pensionsoversigterne af 1992, 1994 og 1998 indeholder endvidere oplysninger om, hvad den "nuværende tarifudbetaling" udgør af de anførte prognoser for udbetalingsbeløbene. Selskabet har herved angivet, hvilke garanterede ydelser klagerens pensionsordning giver ret til. Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabet har fragået/nedskrevet tilsagn om bestemte garanterede ydelser.

Det fremgår blandt andet af policeudskrift nr. 19 af 21/12 1994, at der i pensionsaftalen anvendes en grundlagsrente på 5 %. Heri ligger, at klageren har fået tilsagn om bestemte ydelser beregnet på grundlag af en årlig forrentning på 5 % set over hele ordningens løbetid. Hertil har klageren ret til bonus, hvis selskabet opnår overskud i forhold til forudsætningerne, men bonus er ikke garanteret.

Det følger af Højesterets dom i sagen U.2016.1487H, at der ikke ud fra det fælles, offentligretlige beregningsgrundlag G82, som selskabet har anmeldt til Finanstilsynet, kan udledes, at selskabet har givet klageren et videregående tilsagn end sådanne ydelsesgarantier, og nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet konkret over for ham ved oprettelse af pensionsordningen eller ved selskabets kommunikation i øvrigt har afgivet et videregående tilsagn end ydelsesgarantier.

Nævnet finder, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabet har begået fejl ved beregningen af klagerens pensionsydelser eller fejl ved håndteringen af hans pensionsordning i øvrigt.

Klageren har også henvist til, at det af visse pensionsudskrifter fremgår, at der kan vælges forhøjet udbetaling ved pensionering. I policeudskrift nr. 11 af 29/4 1992 hedder det således under afsnittet "Bonus": *"Hvis der ved udbetaling vælges 'Grundudbetaling', vil årlige udbetalinger blive reguleret hvert af de efterfølgende år. I stedet for 'Grundudbetaling' med årlige reguleringer kan der vælges 'Forhøjet udbetaling'. Både de årlige reguleringer af 'Grundudbetaling' og*

forløbet af 'Forhøjet udbetaling' vil afhænge af udbetalingstidspunkt og af den rente, PFA Pension kan opnå såvel før som efter dette tidspunkt".

Nævnet lægger til grund, at "forhøjet udbetaling" vedrører den situation, hvor forventede fremtidige bonustilskrivninger anvendes forlods til udbetaling af en større løbende ydelse end "grundudbetalingen", og at der således kun kan tilbydes "forhøjet udbetaling", hvis der konkret er forventning om fremtidig bonustilskrivning. Selskabet har anført, at klageren ikke får udbetalt større beløb end tarifudbetalingerne, og at det med det historisk lave renteniveau ikke er relevant med forhøjet pension. Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere, at selskabet ikke har tilbudt klageren mulighed for at vælge "forhøjet udbetaling".

Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at udbetale større ydelser til klageren eller at fremlægge yderligere beregninger vedrørende pensionsordningen. Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand