Ankenævnet *for* Forsikring

Den 23. januar 2019 blev i sag nr. 92231:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i PFA Pension. Hans advokat har i brev af 19/4 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Den verserende tvist vedrører kompensation som følge af manglende omlægning af min klients pensionsordning.
> …
> Min klient har løbende haft omfattende korrespondance med PFA vedrørende omlægningen af sin kapitalpension til markedsrente. Min klient har ligeledes afholdt flere møder om samme – dog uden at PFA foranledigede, at kapitalpensionen blev omlagt.
> …
> **1. Sagsforløbet**
> Efter mine oplysninger forløber sagen sig som følger:
>
> Min klient oplyser, at han på baggrund af brev fra PFA af oktober 2014 samt kunderådgiver [A] e-mail af 30. november 2014 tager initiativ til etablering af møde med [A]. Mødet aftales til foretagelse til den 29. december 2014, som efter min klients opfattelse er sidste frist for omlægning af kapitalpension med skatterabat. Dagsorden for dette møde er som følge heraf primært at sikre omlægning af kapitalpensionen inden for den offentlig kendte frist.
>
> Mødet den 29. december 2014 indledes med drøftelse af omlægningen af kapitalpensionen. Kunderådgiver [A] informerer min klient om, at fristen for omlægning er forlænget, hvorfor der er god tid hertil. Som følge af disse drøftelser, er min klient klart af den opfattelse, at [A] har forstået og accepteret min klients ønske om at omlægge kapitalpension til en aldersopsparing i markedsrente på de betingelser, som anført i brevet fra PFA fra oktober 2014.

Den resterende tid på mødet omhandlede [A's] anbefaling om at slå ratepensionerne sammen og overføre dem til markedsrente. Min klient oplyser, at forslaget kom fra [A] på baggrund af et ønske fra min klient om et overblik på nedsparing. Min klient har ikke senere accepteret dette.

Imidlertid hører min klient ikke yderligere fra [A], og han forsøger gentagne gange at få kontakt til [A], dog uden held. Det lykkes først for min klient at få et opfølgningsmøde den 10. august 2015. På dette møde indleder min klient med at spørge til omlægningen af kapitalpensionen, idet han er uforstående over for, at han endnu ikke har hørt yderligere herom siden drøftelserne på mødet den 29. december 2014. [A] oplyser i den forbindelse, at det er for sent på nuværende tidspunkt at lave den ønskede omlægning. Min klient ønsker naturligvis en forklaring på, hvorfor omlægningen ikke er sket inden for den kendte fristen, og … undskylder i den forbindelse med, at han har været syg. Som følge heraf gør min klient udtrykkelig opmærksom på, at han havde en forventning om, at omlægningen var sket, og at min klient vil kræve sit tab dækket af PFA.

Resultatet af mødet den 10. august 2015 er en betinget accept af en samling og en omlægning af min klients ratepensioner til markedsrente, hvortil der etableres konto …17 med en mindre indbetaling. Imidlertid foretages der fortsat ingen omlægning af min klients kapitalpension.

I løbet af en længere periode har min klient løbende telefonisk kontakt med PFA med henblik på at få et rimeligt beslutningsgrundlag for afkøb af garantien på min klients ratepensioner. Min klient oplyses flere forskellige beløb. Han vælger som følge heraf at beholde de garanterede ratepensioner trods [A's] anbefaling.

Det lykkes først på ny for min klient at få etableret et møde den 22. december 2016. Mødet har efter min klients opfattelse to formål. Dels at få tilvejebragt et troværdigt beslutningsgrundlag vedrørende omlægning af ratepensionerne, dels som det vigtigste, endnu engang at få det gjort klart for [A], at min klients kapitalpension skal omlægges til en aldersopsparing, samt at gøre klart, at min klient vil have kompensation for sit fulde tab som følge af den manglende omlægning.

Dagen efter mødet, den 23. december 2016, modtager min klient et referat fra mødet og rådgivningsforløbet. Dette referat kan hverken min klient eller dennes hustru på nogen måde genkende. Det er min klients opfattelse, at referatet alene er til det formål at fraskrive sig ethvert ansvar fra PFA's side. Med hensyn til omlægning af min klients kapitalpension til en aldersopsparing, sker der fortsat intet.

Straks efter juleferien fremsender min klient en korrigerende e-mail til [A] vedrørende referatet. Herefter modtager min klient en e-mail fra [A], hvori han opfordrer min klient til at sende en formel klage. Herudover fremgår der af e-mailen ifølge min klient flere misvisende tal vedrørende evt. overførselstillæg på ratepensionerne. Med hensyn til omlægning af kapitalpensionen til en aldersopsparing sker der intet.

Den 18. januar 2017 klager min klient til [A's] chef, [B], idet min klient er yderst utilfreds med den måde [A] varetager sit arbejde på, hvorfor ledelsen efter min klients opfattelse bør gribe ind. Min klient hører dog intet og opfordres på ny til at fremsende en formel klage, hvilket han gør den 26. januar 2017 samtidig med, at han sender en kopi af klagen til PFA`s kundetillidsmand. For så vidt angår omlægning af kapitalpensionen til en aldersopsparing sker der intet.

Min klient hører dog intet fra PFA vedrørende den formelle klage. I stedet bliver min klient kontaktet af PFA's kundetillidsmand [C], som søger en nærmere forståelse af klagens indhold. Min klient gør opmærksom på, at klagen har to sider. Primært er det en klage over den manglende rettidige omhu og krav om kompensation for min klients tab, dels et utilfredsstillende rådgivningsforløb. [C] oplyser min klient om, at han vil sørge for at disse oplysninger videregives til klageafdelingen. Med hensyn til omlægning af kapitalpension til en aldersopsparing sker der stadig intet.

Eftersom min klient har mistet tilliden til PFA på grund af ovenstående forløb, giver han den 11. januar 2017 … Bank fuldmagt til at søge om fuld aktindsigt i min klients pensionsforhold hos PFA. Dette ender ud med, at PFA' kundetillidsmand [C] etablerer et nyt møde mellem min klient og PFA den 3. marts 2017, hvorved min klients hustru også deltager. Min klient oplyser, at PFA på dette møde anerkender, at der har været tale om et stærkt kritisabelt forløb. PFA meddeler ligeledes på mødet, at min klient vil kunne forvente at blive kompenseret for sit tab for så vidt angår den mistede skatterabat, og at der er truffet interne foranstaltninger, der skal sikre imod, at noget lignende sker igen.

Min klient giver på mødet udtryk for sin tilfredshed med denne indrømmelse fra PFA's side, men han gør samtidig opmærksom på, at min klients tab ikke er begrænset til den manglende skatterabat, men at der må forventes at være et indtil videre ukendt tab ved det faktum, at kapitalpensionen ikke blev omlagt til en aldersopsparing i markedsrente, da han udtrykkeligt bad om det. PFA`s kundetillidsmand, [C], gør i den forbindelse opmærksom på, at der også kan være tale om et tab, hvilket min klient naturligvis er indforstået med. Det er noget en senere beregning vil vise.

På mødet den 3. marts 2017 gør min klient således på ny udtrykkeligt opmærksom på, at han ønsker sin kapitalpension omlagt til en aldersopsparing i markedsrente. Der sker imidlertid intet på dette punkt.

Min klient er efterhånden frustreret over det langtrukne forløb, og som følge af dette forløb forventer han ikke, at PFA tager initiativ til at beregne det nøjagtige tab, hvorfor min klient den 3. marts 2017 selv udarbejder et overslag baseret på tal fra PFA`s hjemmeside. Overslaget viser en difference på kr. 122.234,45 pr. 6. marts 2017. Et beløb som naturligvis kan ændre sig så længe omlægningen ikke er sket. Dette beløb fremstår indtil videre uanfægtet. Min klient opfordrer på dette tidspunkt PFA til at opgøre det nøjagtige tal, da kun PFA har adgang til disse. Med hensyn til omlægningen af min klients kapitalpension til en aldersopsparing sker der intet.

Den 21. marts 2017 modtager min klient en e-mail fra [C]. E-mailen omhandler spørgsmålet om markedsrente eller ikke markedsrente og ikke et svar på min klients klage. Den efterfølgende dialog med PFA's kundetillidsmand [C] udvikler sig til en forhandling om størrelsen på den kompensation, som min klient er berettiget til. Med hensyn til omlægning af min klients kapitalpension til en aldersopsparing sker der fortsat intet.

Det er først den 10. maj 2017, at der endelig sker noget vedrørende omlægningen af min klients kapitalpension (bilag 4). PFA har ligeledes anerkendt og rettet op på en del af fejlen.

Jeg vedlægger udskrift fra min klient pensionsoversigt (bilag 5), hvor af fremgår, at PFA nu har omlagt kapitalpensionen til en markedsrente, og afgiften er betalt, samt der er lavet en administrationskorrektion af for meget betalt skat. Efter min klients opfattelse ser dette korrekt ud, såfremt omlægningstidspunktet anerkendes, hvilket dog ikke er tilfældet.

2. Tvisten
Som følge af PFA's fastholdelse, retter min klient kontakt til undertegnede, og jeg fremsender brev af 26. juni 2017 (bilag 6, uden underbilag). PFA fastholder ved brev af 20. september 2017 (bilag 1), at min klient ikke før den 17. maj 2017 har indgået en bindende og skriftlig aftale med PFA om at afgiftsberigtige kapitalpensionen og overføre den til en alderspension i markedsrente.

Tvisten går således på, hvorvidt min klient har givet en sådan instruks/samtykke før 17. maj 2017 eller ikke.

Af den omfattende korrespondance mellem parterne fremgår, at min klient siden den 29. december 2014 har anmodet om at få omlagt sin pensionsordning. Min klient har gentagne gange gjort PFA opmærksom på sit ønske om omlægning, uden at PFA har reageret herpå eller iværksat de fornødne tiltag.

Det gøres derfor gældende, at PFA på baggrund af min klients gentagne ønsker skulle have tilsendt ham en skriftlig aftale til underskrift som gjort ved brev af 17. maj 2017, når det efter PFA's oplysninger er påkrævet. Min klient har adskillige gange tilkendegivet sit ønske om omlægning, hvorfor det langt tidligere burde have stået PFA klart, at det var min klients direkte ønske.

PFA's henvisning til, at der ikke er givet direkte instruks fra min klient, mener jeg således ikke er diskulperende for PFA's ansvar. De burde have vejledt om netop dette og fremsendt materialet til underskrift væsentligt tidligere i forløbet. Min klient var jo netop af den opfattelse, at hans tilkendegivelser var tilstrækkelige. Han har flere gange oplyst, at han ikke kan bruge PFA's hjemmeside.

Det er derfor også både min klients og min opfattelse, at han skal stilles som hvis omlægningen blev foretaget i forlængelse af, at han første gang ytrede sit ønske herom – altså den 29. december 2014. Det gælder for så vidt angår alle forhold, også diverse senere tilkomne omkostninger.

3. Opsamling
Det er min klients opfattelse, at han har gjort, hvad han kunne for at få PFA til at omlægge kapitalpensionen. PFA har i perioden 29. december 2014 og frem til 15. maj 2017 haft alle muligheder for at fremsende de fornødne dokumenter til underskrift til min klient. Det forhold, at min klient vedvarende har udtrykt ønske om en omlægning, medfører efter min opfattelse, at det burde have stået PFA klart, at min klient ønskede en omlægning, og at dette ikke var noget, min klient selv var i stand til at etablere.

Det gøres derfor gældende, at PFA skal pålægges et ansvar. Det er min klients opfattelse, at PFA's rådgivning og sagsbehandling er behæftet fejl – hvilket PFA til dels har anerkendt. PFA har dog ikke anerkendt hele ansvaret, hvorfor denne klage er fremsendt til Ankenævnet for Forsikring.

Min klient er således ikke alene utilfreds med [A's] mangelfulde rådgivning, men ligeledes med PFA efterfølgende behandling af sagen og manglende handlinger. PFA har ikke handlet på en måde, som en omhyggelig og samvittighedsfuld rådgiver ville have gjort. Som følge heraf er min klient blevet påført et tab – et tab som han ikke ellers ville være blevet påført. Dette tab er en direkte følge af PFA's rådgivning og mangelfulde behandling af sagen. Samtidig bemærkes, at min klient ikke er årsag til tabet.

Det gøres derfor gældende, at PFA er ansvarlig for det tab, som min klient har lidt som følge af, at PFA ikke har iværksat omlægning af kapitalpensionen som direkte ønsket af min klient allerede i december 2014."

I brev af 30/5 2018 fra selskabet til nævnet – som korrigeret ved selskabets mail af 10/7 2018 – hedder det bl.a.:

"Hvilken type forsikring er der tale om?
Forsikrede, der er født i …, har 5 policer i PFA Pension:

- en aldersopsparing i PFA Plus oprettet den 17. maj 2017. Før denne dato, var opsparingen en kapitalpension i gennemsnitsrente. Kapitalpensionen blev oprettet i 1986 som en arbejdsmarkedspension, men blev i 1991 ændret til en privat ordning.
- tre ratepensioner oprettet i 1985 og 1986 i gennemsnitsrente.
- en Lederpension oprettet ved aftale af den 9. september 2015 i PFA Plus.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?
Forsikrede er af den opfattelse, at han den 29. december 2014 – samt flere gange efterfølgende – har givet PFA Pension instruks om at afgiftsberigtige og overføre hans kapitalpension til en aldersopsparing i markedsrente i PFA Plus med profil D. Overførslen skete imidlertid først den 17. maj 2017.

Forsikrede gør på den baggrund gældende, at PFA Pension er ansvarlig for det tab, i form af urealiseret afkast og overførselstillæg, han har lidt som følge af, at PFA Pension ikke foretog overførslen af kapitalpensionen tilbage i december 2014 og i øvrigt ikke har rådgivet ham behørigt herom.

PFA Pension er af den opfattelse at,

- Forsikrede ikke før den 17. maj 2017 har indgået en bindende skriftlig aftale med PFA pension om at overføre sin kapitalpension til markedsrente i PFA Plus,
- Forsikrede ikke har givet PFA instruks om at foretage overførslen før maj 2017,
- PFA Pension gennem hele forløbet har rådgivet Forsikrede behørigt og i overensstemmelse med hans behov og udtrykte ønsker, samt at
- Forsikrede selv bærer ansvaret for, at overførslen ikke skete på et tidligere tidspunkt end maj 2017.

PFA Pension fastholder derfor, at PFA Pension ikke ifalder et rådgivningsansvar, samt at Forsikrede ikke har krav på erstatning for et evt. urealiseret afkast samt overførselstillæg.

Sagsfremstilling
På baggrund af skattereformen var det muligt, for blandt andet PFA Pension, at tilbyde omlægning af kapitalpensioner til aldersopsparinger i markedsrente med en skattebesparelse på 2,7 % i årene 2013, 2014 og 2015.

I PFA Pension var det (i den for sagen relevante periode) muligt at afgiftsberigtige fra 1. oktober 2014 til 20. oktober 2014 via PFAs kundeportal mitpfa.dk og igen fra 11. maj 2015 til 30. september 2015 via en fysisk blanket. Afgiftsberigtigelsen kunne kun ske ved samtidig overførsel af kapitalpensionen fra gennemsnitsrente til en aldersopsparing i PFA Plus i markedsrente.

PFA Pension skal kort indledningsvist gøre opmærksom på, at Forsikrede i klagesagsforløbet er blevet kompenseret for, at afgiftsberigtigelsen ikke skete inden for den af PFA fastsatte frist (bilag 1). Kompensationen, der svarer til skatterabatten på 2,7 %, er tilkendt alene ud fra det faktum, at PFA Pension ikke sendte Forsikrede et brev med påmindelse om muligheden for at afgiftsberigtige, da fristen nærmede sig. Brevet blev ikke sendt, idet Forsikrede i PFAs policesystem stod til at ville opnå sin pensioneringsalder, inden fristen udløb og dermed automatisk ville have afgiftsberigtiget med skatterabatten.

Imidlertid har Forsikrede, også efter udløbet af fristen for afgiftsberigtigelse, haft mulighed for at indgå aftale om overførsel af kapitalpensionen til markedsrente, hvorfor PFA understreger, at den tildelte kompensation for sen afgiftsberigtigelse, ikke er ensbetydende med, at Forsikrede også har krav på erstatning for et potentielt manglende afkast.

Det er i forlængelse heraf vigtigt at påpege, at kunder i PFA Pension, løbende har mulighed for at overføre deres policer i gennemsnitsrente til markedsrente via mitpfa.dk ved underskrift med NemID – og at denne mulighed var/er helt uafhængig af fristen for afgiftsberigtigelse. Kunderne kan derfor som hovedregel foretage en sådan overførsel til PFA Plus, når de ønsker det. En forudsætning herfor er, at Forsikrede allerede har mindst én eksisterende police i PFA Plus. Dette er også tilfældet for Forsikrede i denne sag.

Rådgivningsforløbet
PFA Pension har i det følgende detaljeret beskrevet rådgivningsforløbet, sådan som PFA Pension har oplevet det.

Den 18. september 2014: Forsikrede ringer til PFA Pension og spørger til afgiftsberigtigelse af kapitalpension, jf. note i PFA Pensions rådgivningssystem. Samtalen ender med, at der aftales at afholde et pensionsmøde den 2. oktober 2014. Dette møder aflyser Forsikrede dog den 1. oktober 2014.

I oktober 2014 sendte PFA Pension et brev til Forsikrede, hvor han oplystes om muligheden for at afgiftsberigtige sin kapitalpension. I brevet blev det oplyst, at fristen herfor var den 20. oktober 2014 og at han selv skulle foretage afgiftsberigtigelsen på mitpfa.dk (bilag 2). Forsikrede reagerer ikke på dette brev inden for fristen.

Den 30. november 2014 sender PFA Pensions rådgiver (herefter: Rådgiveren) en mail til Forsikrede med opfordring til et møde omkring mulighederne for investering af hans kapitalpension (bilag 3).

Den 29. december 2014 afholder PFA Pension et pensionsmøde med Forsikrede. Ifølge Forsikrede, var formålet med mødet primært at sikre afgiftsberigtigelse og omlægning af hans kapitalpension til markedsrente, så det kunne ske inden udløb af fristen for at afgiftsberigtige med en skatterabat. Forsikrede mener, at han på dette møde bad Rådgiveren om at foretage afgiftsberigtigelse og overførsel af kapitalpensionen til aldersopsparing i PFA Plus i markedsrente, men at Rådgiveren sagde, at fristen herfor var forlænget og at det derfor ikke hastede (bilag 4).

Rådgiveren har umiddelbart efter mødet, noteret følgende i PFA Pensions rådgivningssystem (bilag 5):

> *'Kunden ønsker en handlingsplan ift. Sin pensionering. Han fylder … år sommeren 2015. Jeg udarbejder en sådan plan med forslag til markedsrente, da han stadig er aktiv som selvstændig og indbetaler til pension. Jeg undersøger om ovf. tillæg er muligt. Deadline ultimo januar 2015. Han indskyder desuden på 30 % reglen for sidste gang.'*

Der er således, ifølge Rådgiveren, ikke indgået, eller har været tale om at indgå, en aftale om afgiftsberigtigelse og/eller overførsel af kapitalpensionen til markedsrente i PFA Plus på mødet den 29. december 2014. PFA Pension bemærker desuden, at det i PFA slet ikke var en mulighed at afgiftsberigtige med skatterabat på dette tidspunkt – denne mulighed udløb 20. oktober 2014 og kom først igen den 11. maj 2015 til 30. september 2015.

Rådgiveren vender ikke tilbage med et forslag til en plan til Forsikrede i januar 2015, som aftalt på mødet.

I perioden fra 29. december 2014 til august 2015 har PFA Pension ikke registeret kontakt fra Forsikrede. I august 2015 beder Forsikrede om et nyt rådgivningsmøde med Rådgiveren.

Den 10. august 2015 afholdes et nyt pensionsmøde. Forsikrede og Rådgiveren har forskellige opfattelser af, hvad der blev drøftet og aftalt på pensionsmødet. Forsikrede mener, at han spurgte til afgiftsberigtigelsen og overførsel af kapitalpensionen til markedsrente, hvortil Rådgiveren skulle have sagt, at fristen for afgiftsberigtigelse var overskredet. Forsikrede skulle herefter have gjort Rådgiveren opmærksom på, at han forventede, at afgiftsberigtigelsen og overførslen var sket – og at han ville kræve sit tab dækket af PFA Pension.

PFA Pension finder det usandsynligt, at Rådgiveren skulle have sagt, at fristen for afgiftsberigtigelse var overskredet, idet PFA Pension havde mulighed for at afgiftsberigtige helt frem til 30. september 2015. Tværtimod er det Rådgiverens opfattelse, at han gjorde Forsikrede opmærksom på fristen, der nærmede sig. Rådgiveren husker mødet sådan, at Forsikrede, til trods for den nu korte frist, ønskede at overveje mulighederne lidt mere, inden han traf endelig beslutning. Denne opfattelse er gengivet i Rådgiverens referat af det samlede rådgivningsforløb den 23. december 2016 (bilag 6).

PFA Pension bemærker, at afgiftsberigtigelse i PFA i denne periode (11. maj 2015 – 30. september 2015) foregik via en blanket (bilag 7). Havde Forsikrede, sådan som han anfører i sin klage, ytret klart og tydeligt ønske om, at der skulle ske afgiftsberigtigelse og overførsel af hans kapitalpension til markedsrente, ville han på dette møde have fået en aftale i hånden, som han på stedet kunne have underskrevet. Efter mødet den 13. august 2015 sender Rådgiveren en mail til Forsikrede (bilag 8).

> *'Tak for sidst og et godt møde. Som aftalt i telefonen bliver slagplanen følgende:*
> *1. Vi opretter en Lederpension med en månedlig indbetaling på 2.500 kr., som aftalt. Vi bruger så meget som muligt på ratepension, derefter knækker vi til livslang pension (livrente).*
> *2. Når Lederpensionen er oprettet primo september, overfører vi til denne police din kapitalpension, som dermed afgiftsberigtiges og bliver til en aldersopsparing (som du kan hæve af skattefrit).*
> *3. Jeg undersøger, hvor meget du kan få i overførselstillæg, hvis du også vil overføre dine ratepensioner til din Lederpension*

> *4. Du beslutter, om du vil overføre dine ratepensioner til Lederpensionen, evt. kan du vælge kun at overføre den ene – eller slet ingen af dem.*
> *5. Ved årets slutning tager du stilling til, om du vil udnytte 30% reglen for selvstændige og dermed sætte yderligere penge ind på din Lederpension (disse penge vil gå ind på en livslang pension/livrente)*
> *Jeg har vedhæftet tilmeldingen til Lederpension med denne e-mail. Du skal blot underskrive og tage stilling til, hvilken investeringsprofil, du vil have (A, B, C, eller D), som beskrevet i det udleverede materiale.*
>
> *Du er velkommen til at scanne ind og sende retur via e-mail, lige som du også kan returnere med alm. fodpost til nedenstående adresse att. undertegnede. Har du spørgsmål, må du endelig kontakte mig.'*

Forsikrede svarer tilbage den 9. september 2015 (bilag 8):

> *'Vedlagt tilmelding til Lederpension som aftalt. Investeringsprofil skal være D. Jeg vedlægger samtidig brev fra PFA af 1. september 2015 som jeg ikke forstår. Jeg er spændt på at høre hvad jeg kan forvente i overførelsestillæg på de enkelte ratepensioner.'*

På baggrund af den underskrevne aftale, opretter PFA en police i markedsrente til Lederpensionen.

PFA Pension anerkender, at mailens ordlyd er uheldig, idet den kunne give Forsikrede indtryk af, at planens pkt. 2 ikke krævede yderligere handling fra hans side.

PFA bemærker dog, at Forsikrede, ifølge Rådgiveren, på dette tidspunkt er blevet rådgivet om kravene til oprettelse af aldersopsparing og muligheden for selv at foretage overførslen af kapitalpensionen og hans øvrige ordninger på mitpfa.dk, så snart at Lederpensionen var oprettet (september 2015), jf. referatet fra rådgivningsforløbet af 23. december 2016 (bilag 6). PFA er derfor af den opfattelse, at Forsikrede burde have været klar over, at det krævede hans underskrift – enten med NemID eller på en fysisk blanket – hvis han ønskede at opgive den garanterede ydelse i gennemsnitsrente til fordel for en investeringsrisiko, han selv skulle bære i markedsrente.

Den 26. februar 2016 skriver Forsikrede en mail til Rådgiveren og spørger, hvordan det går med hans ordninger i PFA Pension (bilag 9). Her nævner han ikke, at hans kapitalpension forsat ikke er afgiftsberigtiget og/eller overført til markedsrente – eller at han ønsker det gjort.

Rådgiveren svarer tilbage 1. marts 2016, hvor han kort genfortæller Forsikrede om hans muligheder for at overføre 'et par af dine policer' til Lederpensionen i markedsrente. Her refereres til Forsikredes i alt 4 policer i gennemsnitsrente. Kapitalpensionen og 3 ratepensioner (bilag 10).

PFA Pension har i perioden herfra og indtil september 2016 ikke registreret kontakt fra Forsikrede omkring manglende afgiftsberigtigelse og/eller overførsel til markedsrente. Det til trods for, at Forsikrede på mitpfa.dk har kunnet se, at kapitalpensionen ikke var overført til Lederpensionen eller til en selvstændig police som aldersopsparing.

Den 5. september 2016 har PFA Pension registeret et opkald fra Forsikrede, hvor Rådgiveren har noteret følgende i PFA Pensions rådgivningssystem (bilag 11):

> *'Kunden ringer pga. mystisk opkrævning på KR police, som jeg nu har foranlediget omskrevet til fripolice. Vejledt kunden på mitpfa for at kunne beregne overførselstillæg til hans nye lederpension. Aftalt, at han kigger nærmere på tallene før han beslutter sig.'*

Heller ikke her beder Forsikrede om at kapitalpensionen overføres til markedsrente – tværtimod bekræfter samtalen, at Forsikrede forsat ikke har truffet en beslutning om, hvorvidt kapitalpensionen og/eller hans ratepensioner skal overføres til markedsrente. Han vil regne på de tilbudte overførselstillæg først.

At Forsikrede forsat ikke havde truffet beslutning om overførslen underbygges af en mail fra Rådgiveren til Forsikrede samme dag (bilag 12). Her står der indledningsvist:

> *'Som aftalt telefonisk, får du her det samlede overførselstillæg, hvis/når vi overfører dine 4 kontantpensioner med ydelsesgaranti til markedsrente '.*

Her refererer Rådgiveren til Forsikredes i alt 4 policer i gennemsnitsrente. Kapitalpensionen og 3 tre ratepensioner. Mailen giver igen indtryk af, at der ikke er truffet en beslutning om overførsel. Forsikrede giver heller ikke herefter udtryk for at ville have overført kapitalpensionen til markedsrente.

Den 4. oktober 2016 beder Forsikrede om et nyt møde med Rådgiveren. Mødet bliver afholdt den 22. december 2016, hvor Rådgiveren noterer følgende i PFA Pensions rådgivningssystem (fed skrift er mine fremhævelser):

> *'Kunden (med ÆF) har ønsket dette møde, fordi han ikke er tilfreds med de tilbudte overførselstillæg. Jeg har forklaret kunden, at hans overførselstillæg alt andet lige vil blive mindre, jo tættere vi kommer på hans pensionsalder (kunden er nu fyldt … år) og opfyldelsen af de garanterede ydelser på hans gennemsnitsrente policer. Jeg har også forklaret, at de tilbudte overførselstillæg kan ændre sig fra måned til måned og altså dermed også kan gå både op og ned.* ***Kunden har haft mulighed for at foretage disse overførsler siden sommeren 2015, men han har på trods af vejledning i selvbetjening på www.mitpfa.dk ikke benyttet sig af muligheden. Dette gælder også for afgiftsberigtigelse af hans kapitalpension, hvor det i september 2015 blev aftalt med kunden, at han ville vurdere overførselstillægget nærmere, før han besluttede sig. Imidlertid vendte han aldrig tilbage, og nu er perioden for afgiftsberigtigelse for længst overskredet.*** *Kunden ønsker kompensation/kulance for ikke at have udnyttet muligheden, men da det er kundens eget ansvar, og da han heller ikke har reageret på sin årsopgørelse for 2015, må vi i PFA blankt afvise denne anmodning.* ***Kunden ønsker stadig at 'tænke over' muligheden for interne overførsler*** *med tillæg, trods mine informationer til kunden om, at han alt andet lige vil få mindre overførselstillæg jo nærmere han kommer pensionsalderen og dermed opfyldelsen af ydelsesgarantierne. Alligevel vil kunden overveje situationen. Se i øvrigt tidligere referater fra 2015.'*

Som det fremgår af referatet (bilag 6), ytrer Forsikrede heller ikke på dette møde, ønske om at indgå en aftale om overførsel af kapitalpensionen. Derimod ønsker han, ifølge PFA Rådgiveren, forsat at overveje situationen.

Den 1. januar 2017 skriver Forsikrede en mail til Rådgiveren, hvor Forsikrede udtrykker sin uenighed i rådgiverens referat af mødet den 22. december 2016 (bilag 13). Rådgiveren opfordrer i mail af 16. januar Forsikrede til at klage til PFA (Bilag 14). Den 18. januar 2017 sender Forsikrede en klage til Rådgiverens chef (bilag 15). Den 26. januar 2017 indsender Forsikrede en officiel klage samt en klage att. til PFA Pensions kundetillidsmand [C] (bilag 4).

15. februar 2017 taler Kundetillidsmanden telefonisk med Forsikrede og den 3. marts 2017 afholdes et møde mellem de to samt Forsikredes ægtefælle. Den 6. marts 2017 følger Kundetillidsmanden op på mødet pr. mail. Her informeres Forsikrede om, at han selv kan foretage overførslen af kapitalpensionen til markedsrente. (bilag 16)

Den 7. marts 2017 besvarer Forsikrede Kundetillidsmandens mail med en beregning af det tab, han mener at have lidt i form af manglende afkast (bilag 16).

I mail af 21. marts 2017 begrunder Kundetillidsmanden, hvorfor PFA Pension ikke mener, at der er givet instruks til PFA Pension om at overføre kapitalpensionen til markedsrente. Samtidig afviser han Forsikredes krav om erstatning for manglende afkast og skriver følgende (bilag 17);

> *'uanset tvisten i forbindelse med skattesatsen på kapitalpensionen, så kunne du have anmodet om at flytte ordningen til markedsrente uanset dette. Ligesom du kunne have flyttet kapitalpensionen til markedsrente efter mødet i december eller efter vores møde den 3. marts. Ja, du kan faktisk på MitPFA flytte ordningen når som helst.'*

Forsikrede svarer den 22. marts 2017 og er uenig i Kundetillidsmandens vurdering af sagen. Han slutter af med at skrive, at PFA Pension skal se at få overført hans kapitalpension til markedsrente, idet 'Tabet stiger hver dag'.

Samme dag svarer Kundetillidsmanden imidlertid tilbage for igen at understrege overfor Forsikrede, at han selv kan foretage overførslen via mitpfa.dk og at tabet dermed ikke stiger hver dag, når han har mulighed for at begrænse det. Han slutter med at skrive:

> *'hvis du vil have din kapitalpension i markedsrente, så vil jeg opfordre dig til at flytte ordningen'*

Kundetillidsmanden efterspørger i samme mail den 22. marts 2017 dokumentation for den instruks Forsikrede mener, at han har givet rådgiveren om at foretage afgiftsberigtigelsen og overførslen til markedsrente. Kort efter svarer Forsikrede, at instruksen blev givet på mødet den 29. december 2014. Han vedlægger dog forsat ingen dokumentation herfor. Herefter skriver Forsikrede, at han ikke er tryg ved selv at foretage overførslen af kapitalpensionen på mitpfa.dk (bilag 17).

Den 23. marts 2017: Kundetillidsmanden understreger endnu engang, at overførsel til markedsrente skal ske ved underskrift med NemID på mitpfa.dk. (bilag 17):

> *'Stadig for god ordens skyd: der er kun én måde du kan skifte til markedsrente. Og det sker via MitPFA. Det forholder sig sådan, at du netop SKAL underskrive med NemID for at indgå denne aftale. For du tager jo selv investeringsrisikoen derfra. Og det handler ikke mindst om at sikre, at du har fået den information, som du skal have.'*

24. marts 2017: Forsikrede skriver til Kundetillidsmanden, at overførslen ikke kan lade sig gøre på mitpfa.dk, idet det er hans opfattelse, at kapitalpensionen i så fald bliver til en ratepension – og ikke til en aldersopsparing.

Kundetillidsmanden svarer, at kapitalpensionen forsat vil være en kapitalpension, hvis han flytter den til markedsrente. Herefter følger en forklaring om, hvorfor kapitalpensionen ikke vil blive til en aldersopsparing ved overførsel til markedsrente på dette tidspunkt. Det er alene et skatteteknisk spørgsmål, som bunder i, hvornår skatten betales – og da Forsikrede ikke har afgiftsberigtiget inden for fristen, vil skatten skulle betales ved udbetaling, hvorfor kapitalpensionen forbliver en kapitalpension (bilag 17).

Den 28. marts 2017 genbeskriver Forsikrede sin opfattelse af sagen for Kundetillidsmanden i en mail. Han fastholder kravet om erstatning for manglende afkast tilbage fra 29. december 2014 (bilag 17).

Den 4. april 2017 afslutter Kundetillidsmanden dialogen med Forsikrede ved endnu engang at påpege, at Forsikrede selv skal foretage overførslen af kapitalpensionen til markedsrente via mitpfa.dk. Forsikrede svarer samme dag, at han ikke selv kan foretage overførslen via mitpfa.dk – han er stadig af den opfattelse at kapitalpensionen bliver til en ratepension ved overførsel via mitpfa.dk, til trods for at Kundetillidsmanden den 24. marts 2017 afkræftede denne misforståelse (bilag 17).

Den 21. april 2017 får Forsikrede svar på sin klage fra PFA Pensions Koncernjuridiske afdeling (bilag 18). Her fastholder PFA Pension, at Forsikrede kulancemæssigt kan få en kompensation svarende til den skattebesparelse, han ville have haft, hvis afgiftsberigtigelse af kapitalpensionen var sket inden for fristen. PFA Pension fastholder dog forsat, at Forsikrede ikke skriftligt har tilkendegivet, at han ønskede kapitalpensionen overført til markedsrente, hvorfor der ikke tilbydes erstatning for potentielt manglende afkast.

Den 24. april 2017 svarer Forsikrede på Koncernjuras mail og er uenig i afgørelsen af sagen (bilag 18).

Den 10. maj 2017 sender Koncernjura igen en mail til Forsikrede. I denne mail vedlægges en fysisk aftale til overførsel af kapitalpensionen til en aldersopsparing i markedsrente (bilag 18). Det skal bemærkes, at aftalen der sendes til Forsikrede, kræver manuel oprettelse af PFA Pension og således ikke er udtryk for PFA Pension normale procedure ved overførsler fra gennemsnitsrente til markedsrente.

Den 17. maj 2017 fremsender Forsikrede en underskrevet aftale (Bilag 19) og fastholder sit krav om erstatning for manglende afkast og overførselstillæg tilbage fra december 2014.

Begrundelse for PFA's 'afgørelse'

PFA Pension har i afgørelsen lagt særlig vægt på, at

- Forsikrede ikke før den 17. maj 2017 har indgået en bindende og skriftlig aftale med PFA Pension om at overføre hans kapitalpension til markedsrente i PFA Plus,
- at Forsikrede ikke har givet PFA Pension instruks hertil på et tidligere tidspunkt,

- at Forsikrede selv fra oprettelsen af Lederpensionen i september 2015 selv har kunnet foretage overførslen, og
- at Forsikrede i øvrigt ikke har dokumenteret et tab

Skriftlig aftale
Rådgiveren har på de forskellige pensionsmøder, gjort Forsikrede opmærksom på kravene til overførsel af hans kapitalpension fra gennemsnitsrente til PFA Plus i markedsrente, ligesom Forsikrede gentagende gange igennem klageforløbet også er blevet informeret herom (bilag 17 og 18). Rådgiveren har desuden i sit mødereferat den 23. december 2016 (bilag 6) beskrevet, hvordan han på mødet i august 2015 og igen i telefonen i september 2016 har vejledt Forsikrede i, at han selv kunne foretage overførslen af kapitalpensionen (og hans øvrige policer) til markedsrente via mitpfa.dk med NemID.

PFA Pension anerkender, at Rådgiverens mail den 13. august (bilag 8) har en uheldig ordlyd, som har kunnet give Forsikrede den opfattelse, at han ikke skulle foretage sig noget for at overføre kapitalpensionen til markedsrente.

Imidlertid er det PFA Pensions opfattelse, at Forsikrede ikke med rette kunne have den forventning, når han på møderne forud for mailen, var blevet informeret om, at overførslen skulle ske med underskrift via mitpfa.dk, ligesom han kunne se, at oprettelse af Lederpensionen krævede hans underskrift af en reel aftale.

Indgåelse af en skriftlig aftale er helt afgørende, idet det er vigtigt for både PFA Pension og Forsikrede at kunne dokumentere, at Forsikrede har fået behørig skriftlig information og rådgivning om konsekvenserne ved at overgå fra gennemsnitsrente til markedsrente, inden der træffes et valg herom. Forsikrede skal med andre ord på et oplyst grundlag skriftligt acceptere at forlade sikkerheden i gennemsnitsrente, for i stedet selv at overtage investeringsrisikoen i markedsrente. Det ville give anledning til mange betænkeligheder, hvis PFA kunne foretage en så væsentlig overførsel alene på baggrund af mundtlig tilkendegivelse fra Forsikrede. Det er PFA Pensions opfattelse, at Forsikrede var informeret om netop dette og derfor ikke kunne tro, at overførslen af kapitalpensionen bare fulgte naturligt i forlængelse af oprettelsen af Lederpensionen.

Dertil kommer, at PFA Pension finder det usandsynligt, at Rådgiveren på mødet den 10. august 2015 ikke ville have tilbudt Forsikrede at underskrive den dertil indrettede blanket om afgiftsberigtigelse og overførsel af kapitalpensionen, hvis Forsikrede udtrykkeligt havde udtrykt et ønske herom. Dette særligt henset til at PFA Pensions frist for at afgiftsberigtige med skatterabat nærmede sig (30. september 2015) og afgiftsberigtigelsen på dette tidspunkt netop foregik via en blanket.

Instruks
Forsikrede har på intet tidspunkt over for PFA Pension dokumenteret, at han klart og tydeligt har ytret ønske om omlægning af kapitalpensionen til markedsrente før ved underskrift af aftalen den 17. maj 2017, (bilag 19). Rådgiveren har da også gennem hele forløbet, haft den opfattelse, at Forsikrede har været tøvende ift. At træffe endelig beslutning omkring overførsel af kapitalpensionen til markedsrente pga. den forholdsvis korte løbetid til udbetaling, risikoen ved markedsrente og størrelsen af overførselstillæg. Dette har Forsikrede ifølge Rådgiveren, givet udtryk for under rådgivningssamtalerne (Se mødereferat dec. 2016 – bilag 6), men også skriftligt i mail af 17. maj 2017 (bilag 18).

Denne tøven underbygges af Forsikredes manglende handling ift. Selv at overføre kapitalpensionen via mitpfa.dk med NemID efter oprettelsen af Lederpensionen i september 2015, telefonsamtalen den 5. september 2016 og mailen fra samme dag (bilag 11 og 12), hvor Rådgiveren har noteret sig, at Forsikrede forsat ønsker at regne på tallene for overførselstillæg til alle hans fire pensionsordninger, inden han træffer beslutning om en overførsel. Forsikrede følger ej heller PFA Pensions kundetillidsmands gentagende opfordringer til at få foretaget overførslen via mitpfa.dk (bilag 16-17).

Det skal her bemærkes, at Forsikrede samtidig, under hele forløbet, har været i dialog med PFA Pension om mulighederne for at overføre hans øvrige policer (tre ratepensioner) i gennemsnitsrente til markedsrente. Disse ordninger har Forsikrede dog forsat den dag i dag, valgt at beholde i gennemsnitsrente.

Tabsbegrænsning
Selvom Forsikrede siden oprettelsen af Lederpensionen i september 2015 har haft mulighed for selv at foretage overførsel af kapitalpensionen til markedsrente via mitpfa.dk, har han ikke på noget tidspunkt benyttet sig heraf. Det til trods for, at han, ifølge Rådgiveren, var vidende om og vejledt i denne mulighed (bilag 6). Forsikrede er endvidere i klageforløbet mange gange blevet informeret om – og opfordret til – at foretage overførsel (bilag 16, 17 og 18). Det har han imidlertid ikke gjort – til trods for, at han selv gav udtryk for, at 'tabet steg hver dag' (bilag 17). Det er derfor PFA Pension opfattelse, at det alene er Forsikrede selv, der er ansvarlig for, at overførslen ikke skete før maj 2017. Forsikrede har haft rig mulighed for at foretage overførslen selv – og har dermed ikke begrænset det tab, som han mener at have lidt ved, at PFA Pension ikke gennemførte overførslen for ham allerede i december 2014.

PFA bemærker, at såfremt Forsikrede ikke følte sig i stand til, at foretage overførslen via mitpfa.dk på egen hånd, burde han have kontaktet PFA Pension og bedt om yderligere rådgivning eller hjælp hertil. Dette sket imidlertid heller ikke før i den afsluttende del af klageforløbet.

Dokumenteret tab
Såfremt ankenævnet, mod forventning, måtte komme frem til, at PFA er erstatningsansvarlig overfor Forsikrede, er det PFA Pensions opfattelse, at der ikke er lidt et dokumenteret tab.

I en situation som denne vil det altid være et problem at fastslå og opgøre et tab, fordi det kræver, at man teoretisk kan genskabe en situation, hvor man med sikkerhed kan sige, hvordan situationen alternativt kunne/ville have udviklet sig. Dette kan i sagens natur ikke lade sig gøre, og vil dermed – i større eller mindre omfang, alt efter situationens type (antal mulige realistiske udfald) – bero på gisninger.

Når man som Forsikrede i denne sag, gør et krav om urealiseret afkast gældende langt tilbage i tid – uden at have en bindende og skriftlig aftale at støtte sit krav på – åbner det potentielt mulighed for, at man kan spekulere mod selskabet. Således forstået, at man som forsikret kan afvente med at henvende sig til selskabet til et tidspunkt, hvor det har vist sig, at der har været en gunstig udvikling i markedet, som man så er gået glip af gevinsten ved. Er markedet derimod gået nedad, og man derved i stedet har undgået et tab. Pga. den manglende omlægning, kan man undlade at påberåbe sig 'fejlen'. Det ville være åbenlyst uholdbart og urimeligt at pålægge selskaberne den risiko, som en sådan retsstilling og praksis ville medføre. *Det skal her understreges, at PFA Pension*

hermed ikke retter en mistanke mod Forsikrede konkret for at have spekuleret. Men denne type situation generelt har iboende denne uklarhed og risiko. Og dette må lægges Forsikrede til last, da han selv har kunnet foretage overførslen af kapitalpensionen til markedsrente via mitpfa.dk siden oprettelse af Lederpensionen i september 2015, ligesom han ikke overfor PFA Pension har dokumenteret, at han klart og tydeligt har ønsket kapitalpensionen overført til markedsrente.

I denne sag betyder det konkret, at såfremt Ankenævnet, mod forventning, kommer frem til, at Forsikrede har lidt et erstatningsberettigende tab, beror opgørelsen af dette tab på en vurdering af, om man med sikkerhed kan sige, hvordan Forsikrede ville have ageret efterfølgende, såfremt han havde fået foretaget omlægningen af kapitalpensionen til en aldersopsparing i markedsrente i profil D (som Forsikrede anfører, at han havde ønsket) påstået af Forsikrede) tilbage i december 2014. Det kan altså ikke med sikkerhed vides, om Forsikrede ville have beholdt opsparingen i profil D i hele perioden eller have nedjusteret sin risiko på et eller flere efterfølgende tidspunkter.

Konklusion
PFA Pension fastholder således, at selskabet ikke er erstatningsansvarlig for det manglende overførselstillæg og det potentielle afkast, som Forsikrede ville have opnået, hvis hans kapitalpension var blevet overført til PFA Plus i markedsrente den 29. december 2014.

Forsikrede har forsat ikke bevist, at han før den 17. maj 2017 havde indgået en aftale med PFA Pension om overførsel af kapitalpensionen til markedsrente – eller at han har givet PFA Pension instruks til dette. Dertil kommer, at Forsikrede ej heller har begrænset sit tab ved selv at foretage overførslen via mitpfa.dk, til trods for, at han var vidende om, at overførslen ikke var sket – og behørigt informeret om muligheden for selv at foretage overførslen.

Slutteligt bemærker PFA Pension, at selskabet har rådgivet Forsikrede behørigt ud fra de ønsker og behov, kunden i forløbet har haft og givet udtryk for at have. Derfor ifalder selskabet ikke et rådgivningsansvar."

Klagerens advokat har i brev af 23/8 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"1. Mødeaftale
Det er korrekt, at PFA Pension i oktober 2014 sender et brev til min klient vedrørende muligheden for at afgiftsberigtige sin kapitalpension. Fristen er sat til den 20. oktober 2014.

Min klient reagerer ikke inden denne frist. Dette skyldes, at det gennem dagspressen var almindeligt kendt, at fristen herfor var forlænget. I første omgang til udgangen af 2014. Det er netop på den baggrund at mødet den 2. oktober 2014 og senere den 29. december 2014 bliver etableret.

Mødet den 2. oktober 2014 bliver aflyst grundet erhvervsmæssige forhold, hvorfor min klient også er taknemmelig for etablering af mødet den 29. december 2014, hvilket han troede var den absolut sidste frist.

2. Omlægning af kapitalpension
Der har på intet tidspunkt hersket tvivl om, at min klients kapitalpension skal omlægges til en alderspension. PFA anfører netop også, at min klients ordning allerede i december 2014 var så tæt på sin udløbsdato, at ordningen alligevel snart ville bringes til ophør. Som følge heraf bliver der hverken på dette eller senere møder eller korrespondance brugt megen tid på drøftelse heraf. Der

var min klients opfattelse, at der alene var tale om en ekspeditionssag, og at han havde givet tilstrækkelig instruks herom.

3. Andre ordninger
PFA har korrekt bemærket, at min klient har øvrige ordninger hos PFA. Der har i modsætning til ovenstående hersker stor tvivl i forbindelse med omlægningen af disse øvrige ordninger.

Ratepensionerne havde i 2014 en tilbageværende løbetid på mere end 25 år. Beslutningen om ratepensionerne skal overføres til markedsrente, er derfor væsentlig mere kompliceret, hvorfor min klients beslutning måtte bero på en vurdering, en troværdig rådgivning og et troværdigt grundlag.

Det er helt frem til mødet med rådgiveren den 22. december 2016 ikke muligt at se overførselstillæg for alle ordninger. Som det fremgår af tidligere redegørelser har min klient fra rådgiveren fået oplyst mange tal, som efter min klients opfattelse ikke virkede troværdige. Det bliver også senere bekræftet, at disse tal er forkerte og ligger meget under det reelle overførselstillæg.

På mødet den 22. december 2016 forlanger min klient, at rådgiveren oplyser præcise og aktuelle tal for de enkelte pensioner. Rådgiveren er imidlertid ikke i stand til selv at finde tallene på mitpfa.dk, eftersom ikke alle min klients ordninger var synlige på dette forum. Rådgiveren ringer som følge heraf til en kollega, hvorfor min klient får en håndskreven seddel med tallene.

Min klients opfattelse af mødet den 22. december 2016 står i skærende kontrast til rådgiverens og PFA`s notater. Det følger heraf, at min klient har fået rådgivning om, hvorledes overførselstillæg fremgår af mitpfa.dk, og at han derfor selv skulle kunne se overførselstillæg og selv skulle kunne foretage overførslen.

Jeg skal understrege, at dette ikke er tilfældet. Rådgiveren er ikke under mødet selv i stand til at udføre de transaktioner, som han i et senere internt notat anfører at have vejledt i.

4. Mitpfa.dk's anbefaling
På mitpfa.dk anbefaler PFA, at min klient ikke træffer en beslutning om overførsel til markedsrente, forinden han har fået kyndig vejledning. På mitpfa.dk fremgår blandt andet følgende:

> *'Det er muligt at overføre opsparingen. Men da du er tæt på udbetalingstidspunktet, bør du søge rådgivning inden du beslutter dig. Vælger du at overføre opsparingen uden at få rådgivning, tager du selv ansvaret'.*

For en god ordens skyld vedlægges udskrift herfra som bilag 7.

Min klient søger netop en sådan rådgivning for ikke selv at påtage hele ansvaret som anført. Min klient oplever dog, at der ikke bliver givet den tilstrækkelige og kyndige rådgivning.

5. Rådgivningens kvalitet
Min klient står tilbage med en rådgivning, som han anser for direkte forkert. Det er således min klients opfattelse, at det alene var i PFA's interesse at overføre hans pensioner fra gennemsnitsrente til markedsrente.

Min klient har derfor også senere rådført sig med den forsikringsrådgiver, som i sin tid tegnede pensionerne. Her fik han en ganske anderledes og kvalificeret rådgivning baseret på sine interesser og ikke på PFA´s. Min klient er således nu bekendt med, at det i dagens pengemarked er særdeles risikabelt at flytte til markedsrente, når den relativt korte opsparingstid der er tilbage på min klients pensioner tages i betragtning. Jeg henviser her til uddrag fra økonomisk ugebrev (bilag 8) hvoraf det fremgår:

> *'I takt med, at pensionsformuen flyttes fra garantirente til markedsrente, sker der to ting. Dels bliver risikoen på pensionerne øget gevaldigt med langt større investeringsrisiko i pensionerne. Men samtidig flyttes denne stigende risiko fra selskaberne over på den enkelte pensionsopsparer. Derfor er både Finanstilsynet og pensionsbranchen nødt til at redefinere deres opgave, da disse produkter er elastik i metermål. Branchen kan ikke investere de her produkter fuldstændig, som de lyster,' siger …, aktuar og indehaver af rådgivningsfirmaet ...'*

Til illustration af at rådgiverens rådgivning var utilstrækkelig og ikke lever op til det min klients burde kunne forvente – altså at rådgivning skulle have været individuel med udgangspunkt i min klients situation og alder, vedlægger jeg bilag 9, hvoraf afkast og rente for 2018 fremgår.

Heraf fremgår det klart, hvor risikabelt det ville have været for min klient at overføre alle sine ordninger til markedsrente. Min klient oplevede, at netop det var rådgiverens faste målsætning. Det er også i det lys, at min klients ønske om umiddelbart at overføre Alderspensionen til markedsrente den 29. december 2014 skal ses. Usikkerhed på finansmarkederne afdækkes som bekendt ved at sprede sine aktiver.

6. Manglende blanket

Det er aldeles uforståeligt, at min klient ikke er blevet præsenteret for den omtalte blanket på et langt tidligere tidspunkt – særligt når PFA Pension selv oplyser, at afgiftsberigtigelse i PFA helt frem til den 30. september 2015 foregik via en blanket (PFA's bilag 7).

Min klient har flere gange oplyst, at han ikke selv kunne håndtere omlægning via mitpfa.dk, hvilket må have stået klart for PFA.

Hele denne tvist kunne derfor være undgået ved en enkelt blanket. PFA anfører, at det er usandsynligt, at rådgiveren ikke skulle have udleveret blanketten, hvis forløbet er som beskrevet af min klient. Det ændrer dog ikke på, at det er netop er det, der skete – eller rettere ikke skete.

Herudover er det yderst uforståeligt, at rådgiveren på mødet den 10. august 2015 oplyser min klient om, at det nu er for sent. Rådgiveren har heller ikke på dette møde handlet på et oplyst grundlag, fagligt korrekt, omhyggeligt og samvittighedsfuldt.

7. Manglende kontakt

PFA har noteret, at der ikke har været kontakt imellem min klient og rådgiveren i perioden 29. december 2014 og frem til august 2015.

PFA har dog ikke anført årsagen til den manglende kontakt skyldes rådgiverens kritiske sygdom. Min klient har gentagne gange forsøgt at kontakte rådgiveren i denne periode, men uden held. Min klient får i denne periode alene at vide, at rådgiveren ikke kan træffes. Min klient informeres

således ikke om, at rådgiveren er syg og ej heller er der andre, der tager sig af sagen, som han kan tale med.

Det forhold, at PFA har ikke haft et beredskab/medarbejderkapacitet, der kunne håndtere den situation, at en rådgiver bliver alvorligt og længerevarende syg, er ikke min klients risiko. Det er naturligvis forståeligt, at hukommelsen kan svigte hos en medarbejder, der er i behandling for en kritisk sygdom i perioden december 2014 til august 2015, hvor han efter eget udsagn til min klient fortsat er i behandling.

8. Ansvar
Det er ansvarspådragende for PFA Pension, at der ikke har været et beredskab til at tage over for den pågældende rådgivers opgaver eller støtte til varetagelse af arbejdsopgaverne.

PFA har ikke levet op til sine forpligtelser som rådgiver. Rådgiveren har handlet på en måde, som en omhyggelig og samvittighedsfuld rådgiver ikke ville have gjort. På den baggrund har PFA ikke levet op til sit ansvar som rådgiver.

Min klient har både ved mødet den 29. december 2014 og mødet den 30. september 2015 tydeligt bedt om hjælp og vejledning til at få kapitalpensionen afgiftsberigtiget og til at få rådgivning og overblik i forhold til sine ratepensioner.

Det følger af PFA´s betingelser for afgiftsberigtigelse af kapitalpensionen medfører, at kapitalpensionen overføres til en kapitalpension fra gennemsnitsrente til markedsrente, inden skatten betales og ordningen herefter omfattes af reglerne for Alderspension. (PFA's bilag 7). Dette er fuldt oplyst og kendt af min klient, hvorfor der aldrig har hersket tvivl om det skulle ske. Rådgiveren forsømte blot at udlevere den korrekte blanket til underskrift.

Min klient har i hele forløbet frem til den 22. december 2016 taget udstrakt hensyn til det pres, som rådgiveren har udsat for som følge af den kritiske sygdom.

Det er derfor min og min klients klare opfattelse, at det er PFA´s ansvar at tage hånd om en sådan situation, og at det ikke skal komme min klients skade.

9. Uoverensstemmelser efter mødet den 22. december 2016
Under og efter mødet den 22. december 2016 får min klient og dennes hustru den klare opfattelse, at rådgiveren var meget bevidst om sin brøde, og min klient forlader mødet med den opfattelse, at rådgiveren ville finde en løsning på det utilfredsstillende forløb.

Skuffelsen er derfor også stor, da min klient i rådgiverens referat kan se, at rådgiver ikke refererer, hvad der aktuelt blev aftalt på mødet, men forfatter et sagsforløb som min klient og dennes hustru slet ikke kan genkende.

Da det herefter står klart for min klient, at rådgiveren i sit referat (PFA's bilag 6) fra mødet ikke referere, hvad der reelt er passeret, tager min klient på det skarpeste tage afstand herfra.

Jeg henviser til min klients e-mail af 1. januar 2017 til PFA (PFA's bilag 13). Det er min klient opfattelse, at rådgiveren og PFA i øvrigt samt i de interne notater, forsøger at dække over det utilstrækkeligt rådgivningsforløb.

Som følge af de efterhånden mange uoverensstemmelser med rådgiveren anser min klient i første omgang sagen for en intern disciplinærsag som PFA´s ledelse bør håndtere.

Rådgiveren opfordrer min klient i mail af 16. januar 2016 til at klage til PFA (PFA Bilag 14), hvorfor han den 18. januar 2017 tager kontakt til rådgiverens chef (PFA bilag 15) i den sikre forventning, at han vil agere proaktivt i forhold til det, som burde være PFA´s kernekompetence. Min klient bliver dog ikke mødt, som han forventede, og han henvises til at indsende en officiel klage.

Hvorfor man fra PFA´s side heller ikke på dette tidspunkt tager hånd om omlægningen af kapitalpensionen til en alderspension er fortsat uforståeligt, eftersom min klient udtrykkeligt efterspørger dette. Ingen kan længere være i tvivl.

10. Mødet med kundetillidsmand
På mødet med kundetillidsmanden den 3. marts 2017 på baggrund af min klients klage til samme af 26. januar 2017 tilkendegiver kundetillidsmanden, at rådgivningsforløbet ikke har været fagligt korrekt, omhyggeligt og samvittighedsfuldt (PFA's bilag 16). Det er imidlertid ikke alt, der blev sagt som efterfølgende kom på skrift.

Min klient understreger således, at det under mødet gives klart udtrykt for, at rådgivningsforløbet havde været stærkt kritisabelt, og at sagen havde fået konsekvenser for den pågældende rådgiver, og at der generelt var iværksat interne foranstaltninger med henblik på at undgå lignende utilstrækkelig forløb.

11. Slagplanen
PFA anfører flere steder, at rådgiver og senere kundetillidsmanden mente, at beslutningen om eventuelt at overføre kapitalpensionen til en alderspension var afhængig af min klients stillingtagen til et eventuelt overførselstillæg.

Der har imidlertid aldrig hersket tvivl om, at kapitalpensionen skulle overføres til en alderspension i markedsrente. Rådgiveren har da også meget tydeligt bekræftet sin forståelse af dette forhold, jf. e-mail af 13. august 2015 (PFA's bilag 8), hvor rådgiveren bekræfter slagplanen:

> *'Som aftalt i telefonen bliver slagplanen følgende:*
> *1. Vi opretter en Lederpension med en månedlig indbetaling på 2.500 kr., som aftalt. Vi bruger så meget som muligt på ratepension, derefter knækker vi til livslang pension (livrente).*
> *2. Når Lederpensionen er oprettet primo september, overfører vi til denne police din kapitalpension, som dermed afgiftsberigtiges og bliver til en aldersopsparing (som du kan hæve af skattefrit).*
> *3. Jeg undersøger, hvor meget du kan få i overførselstillæg, hvis du også vil overføre dine ratepensioner til din Lederpension.*
> *4. Du beslutter, om du vil overføre dine ratepensioner til Lederpensionen, evt. kan du vælge kun at overføre den ene – eller slet ingen af dem.*
> *5. Ved årets slutning tager du stilling til, om du vil udnytte 30 % reglen for selvstændige og dermed sætte yderligere penge ind på din Lederpension (disse penge vil gå ind på en livslang pension/livrente) Jeg har vedhæftet tilmeldingen til Lederpension med denne e-mail. Du skal blot underskrive og tage stilling til, hvilken investeringsprofil, du vil have (A, B, C, eller D), som beskrevet i det udleverede materiale.'*

Det fremgår ganske tydeligt i mailen punkt 1 og 2 er uafhængige af punkt 3 og 4. På trods heraf sætter rådgiver kun punkt 1 i værk, hvilket min klient også reagerer umiddelbart og korrekt på.

Punkt 2 i slagplanen håndteres imidlertid ikke professionelt som slagplanen lægger op til. Der sker nemlig intet.

Som PFA også bemærker er mailens ordlyd uheldig, da det kan give min klients indtryk af, at planens punkt 2 ikke krævede yderligere handling fra hans side. Og det var netop det indtryk, som min klient fik. Min klient gik således ud fra, at han ved sin svarmail af 9. september 2015 havde gjort, hvad der var påkrævet af ham.

Det kan ikke udledes på anden måde fra den mail, hvorfor min klient ikke vidste, at det var ham, der skulle foretage noget yderligere. Dette er også sammenholdt med, at min klient i hele forløbet har givet udtryk for at omlægningen måtte forestås af PFA, da han ikke var i stand til det.

Med hensyn til punkt 3 foregår der i tiden 13. august 2015 til 22. december 2016 nu en korrespondance imellem rådgiver og min klient, hvor min klient får oplyst en række uspecificerede og ukorrekte tal. Min klient opnår først på mødet den 22. december 2016 at få specificeret korrekte overførselstillæg for de enkelte pensioner, da rådgiveren bliver afkrævet disse på mødet den 22. december 2016 (PFA's bilag 13).

Slagplanen kunne allerede været fremsendt efter mødet den 29. december 2014, således der var enighed om, hvad der skulle ske – og slagplanen skulle have haft en anden ordlyd med en klar instruks om, hvad der var påkrævet af min klient.

12. Kompensation af skatterabat / forligsoplæg

Af PFA´s sagsfremstilling fremgår det, at den kompensation, der svarer til skatterabatten på 2,7 %, der først langt senere er blevet givet, er blevet tilkendt alene ud fra det faktum, at PFA ikke sendte forsikrede et brev med påmindelse om muligheden for afgiftsberigtigelse, da fristen nærmede sig.

Brevet er ikke sendt, idet min klient i PFA´s policesystem stod til at ville opnå sin pensionsalder, inden fristens udløb, og dermed automatisk ville have afgiftsberigtiget med skatterabatten. Skulle dette have sin rigtighed, er der tale om en ansvarspådragende fejl i PFA`s policesystem. Det er imidlertid ikke det, der sket efter min klient opfattelse.

På mødet med kundetillidsmanden den 3. marts 2017 bliver min klient tilbudt ovennævnte kompensation som et oplæg til forlig. Min klient bliver ligeledes tilbudt at deltage i et særligt forløb for pensionsplanlægning, idet PFA arbejder på at udvikle en sådan digital løsning. Begge dele under forudsætning af at min klient takker ja til forliget. Da min klient overfor kundetillidsmanden på mødet fremsætter krav om at blive stillet lige – altså at blive stillet som hvis rådgiveren havde handlet fagligt korrekt, omhyggeligt og samvittighedsfuldt ved det allerførste møde den 29. december 2014, afviser kundetillidsmanden det. Kundetillidsmanden var efter min klients opfattelse ikke bemyndiget til at indgå i en dialog om spørgsmålet.

Når PFA efterfølgende i modstrid med resultatet af ovennævnte møde vælger at yde kompensation for skatterabat, skal dette ses i sammenhæng med min klients meget kontante påkrav af 24. april 2017 (bilag 10). Hvori min klient forlanger handling prompte.

PFA vælger dog alligevel på dette tidspunkt at kompensere min klient for skatterabatten i forbindelse med den endelige etableringen af min klients alderspension (PFA's bilag 18), til trods for at parterne ikke på mødet opnåede enighed om kompensationens størrelsen. Min klient opfatter dette som et forsøg på at få ham til at undlade at forfølge sagen yderligere.

Af PFA's bilag 18 fremgår blandt andet følgende:

> *'Hvis du ønsker at tage mod vores tilbud om kompensation, beder vi dig sende accepten af det, før du sender den vedhæftede aftale'.*

Min klient skulle således acceptere forligsoplægget, forinden der kunne etableres en ændring i pensionerne. PFA forsøger på ny efter min klients opfattelse at presse ham til at indgå en på PFA´s ensidige forslag til løsning. Denne accept bliver aldrig givet af min klient.

13. Opgørelse af tab

Det er PFA opfattelse, at det er problematisk at fastslå og opgøre et tab, eftersom det kræver, at man teoretisk kan genskabe en situation, hvor man med sikkerhed kan sige, hvordan situationen alternativt kunne/ville have udviklet sig.

Opgørelsen vil bero på, om man med sikkerhed kan sige, hvordan min klient ville have ageret efterfølgende. Min klient har imidlertid allerede i sin mail til PFA af 24. april 2017 (bilag 10) opgjort tabet frem til dato og yderligere i e-mail af den 9. september 2015 (bilag 11) gjort det klart for PFA, at alderspensionen skulle placeres i markedsrente profil D. I samme mail til PFA af 24. april 2017 (bilag 10) kræver min klient, at alderspensionen ikke blandes med andre pensioner. Dette af hensyn til en senere entydig og korrekt opgørelse af tabet ved en evt. senere domstolsprøvelse.

Der er derfor ikke tale om en teoretisk genskabelse af en situation, men om en beregning baseret på faktiske og kendte forhold på baggrund af min klients valg og data således som de er offentliggjort på PFA´s hjemmeside.

Jeg skal særligt understrege, at min klient på intet tidspunkt har ønsket at spekulere mod PFA. Eftersom netop usikkerheden på finansmarkederne er baggrunden for, at min klient ønskede at sprede sine aktiver, er min klients krav udelukkende at blive stillet som hvis rådgiveren havde handlet fagligt korrekt, omhyggeligt og samvittighedsfuldt den 29. december 2014.

14. Afrunding

Som nævnt tidligere bærer alle interne notater som PFA refererer til stærkt præg af at skulle stille rådgiveren i et bedre lys i forhold til sin arbejdsgiver, hvorfor PFA`s interne notater ikke bør tillægges nogen særlig vægt. E-mail korrespondancen nyder større troværdighed, idet den umiddelbart har været kendt af begge parter, og derfor også fremstår med parternes umiddelbare reaktion og stillingtagen.

Af e-mail korrespondancen kan det også udledes, i hvilket begrænset omfang rådgiveren har gjort ud af at afstemme resultater og forventninger i forhold til den dialog, der har været med min kli-

ent såvel telefonisk som på møder. Herudover kan det udledes, at min klient har reageret og taget stilling umiddelbart, når grundlaget (fagligt korrekt, omhyggelig og samvittighedsfuld rådgivning) herfor har været til stede.

PFA´s interne notat efter mødet den 22. december 2016 (PFA's bilag 6) er på ingen måde i overensstemmelse med de faktiske forhold. PFA's interne notater kan derfor ikke lægges ukritisk til grund, eftersom notaterne ikke er i overensstemmelse med det passerede, men alene tjener det formål at stille rådgiveren i et bedre lys i forhold til sin arbejdsgiver, for på den måde dække over utilstrækkelige forhold.

Rådgiveren skulle have udleveret blanket til underskrift på et langt tidligere tidspunkt. Rådgiveren agerer generelt i forløbet ikke proaktivt i forhold til min klients ønsker og behov. Rådgiveren skulle derfor straks have tilbudt min klient at underskrive den dertil indrettede blanket om afgiftsberigtigelse og overførsel af kapitalpensionen i overensstemmelse med min klients udtrykte ønske på mødet den 29. december 2014. Det sker dog ikke. Som PFA Pension korrekt gør opmærksom på, havde rådgiveren også på mødet den 10. august 2015 mulighed for at tilbyde min klients det samme. Det skete dog heller ikke. Jeg understreger, at min klient gentagne gange ytrede sit ønske om omlægning og informerede PFA om, at han ikke selv kunne gøre dette via mitpfa.dk.

Det fastholdes, at PFA er ansvarlig for det tab, som min klient har lidt som følge af, at PFA ikke har iværksat omlægning af kapitalpensionen som direkte ønsket af min klient allerede i december 2014.

Min klient har netop gentagne gange i forløbet både under møder, telefonisk og via mailkorrespondance givet udtryk for sit ønske om omlægning – og sit ønske om at PFA skulle forestå denne omlægning, da han ikke selv kunne gøre dette via mitpfa.dk.

PFA anbefaler direkte, at deres kunder skal søge deres professionelle rådgivning forinden der foretages ændringer på pensionsordningerne. Det har min klients netop forsøgt – men at fik dog ikke det, som han havde forventet. Der blev ikke reageret på min klients henvendelser og han modtog mangelfuld rådgivning. Til trods for at han søgte hjælp og bistand til omlægningen, da han ikke selv kunne gøre det – tørrer PFA hele ansvar af på min klient og hans adfærd. Det mener jeg ikke kan være rigtigt.

PFA har haft den gyldne mulighed for at hjælpe min klient – det eneste de skulle have gjort var at udlevere en blanket til underskrift, og så stod vi ikke med denne tvist i dag. Efter min klients gentagne mundtlige instrukser kunne PFA have iværksat papirarbejdet, hvilket der ikke ville have været noget betænkeligt ved.

Alternativ kunne PFA netop have tilbudt at hjælpe min klient på mitpfa.dk på et fysisk møde, således min klient med bistand fra PFA kunne omlægge pensionerne, nu når han som sagt ikke selv var i stand hertil.

Min klient har ræk hånden ud for at få hjælp – men det var ingen hjælp at hente. Det må have stået klart for PFA, at min klient ønskede en omlægning og ønskede direkte hjælp hertil. Min klient kan naturligvis ikke fremsende dokumentation på sine mundtlige instrukser.

Samtidig bemærkes det, at det er ikke min klients risiko, at rådgiveren i forløbet bliver ramt af kritisk sygdom, der gør, at forløbet bliver endnu mere mundret. PFA har i henhold til ovenstående ikke har rådgivet min klient på behørigvis, hvorfor PFA skal ifaldes et rådgivningsansvar."

Selskabet har i brev af 24/9 2018 til nævnet bl.a. anført:

"PFA Pension (herefter PFA) fastholder, at Forsikrede ikke er berettiget til afkastkompensation samt at PFA har opfyldt sin rådgivningsforpligtelse. PFA henviser til indholdet af selskabets brev i sagen til Ankenævnet dateret den 30. maj 2018. PFA har derudover følgende kommentarer til det fremsendte.

Forsikredes pkt. 1 – mødeaftale
PFA Pension bemærker, at der ikke var pligt for PFA Pension til at give sine kunder tilbud om afgiftsberigtigelse med skatterabat. Det var alene en lovgivningsmæssig mulighed, der fulgte af pensionsbeskatningsloven – men det var ikke et krav, at pensionsselskaberne skulle tilbyde muligheden til deres kunder. Af samme grund kunne PFA selv fastsætte eventuelle perioder og frister for afgiftsberigtigelsen inden for den lovgivningsmæssige fastsatte ramme. Forsikrede kunne derfor ikke regne med de frister, han evt. læste i pressen. I den sammenhæng skal nævnes, at PFA netop havde sendt Forsikrede et brev, hvoraf fristen i PFA klart fremgik – og var overskredet på tidspunktet for mødet den 29. december 2014 (PFAs bilag 2). Fristen i PFA var kendt af Forsikredes rådgiver i PFA (herefter Rådgiveren), og Forsikrede kan derfor ikke på mødet have fået bekræftet sin opfattelse af, at afgiftsberigtigelse i PFA på dette tidspunkt, den 29. december 2014, var muligt. I PFA kom muligheden først igen i maj 2015, hvilket Rådgiveren muligvis kan have oplyst Forsikrede om. PFA understreger, at der, ifølge Rådgiverens mødenotat fra mødet denne dag (PFAs bilag 5), ikke blev talt om at indgå en aftale om afgiftsberigtigelse eller overførsel af kapitalpensionen til markedsrente. PFA henviser i øvrigt til side 3 i vores første svar til Ankenævnet samt til PFAs bilag 1-5.

Forsikredes pkt. 2 – omlægning af kapitalpension
Der er forsat PFAs opfattelse, at Forsikrede på intet tidspunkt, før i forbindelse med indgåelse af aftale om overførsel af kapitalpensionen til markedsrente i april-maj 2017, har givet Rådgiveren/PFA tydelig instruks om at afgiftsberigtige og/eller overføre hans kapitalpension til markedsrente. PFA skal igen påpege, at Forsikrede forsat ikke har dokumenteret en sådan instruks. PFA henviser til sagsfremstillingen i vores første svar side 2-10.

Desuden skal PFA understrege, at vi ikke flytter policer fra gennemsnitsrente til markedsrente uden en skriftlig aftale. Det faktum, at kapitalpensionen var tæt på den aftalte pensioneringsalder, betød ikke noget ift. overførsel af ordningen til markedsrente. Havde forsikrede indgået udbetalingsaftale om fuld udbetaling af kapitalpension ved opnåelse af den aftalte pensionsalder i perioden, hvor PFA gav mulighed for afgiftsberigtigelse, ville konsekvensen heraf være, at ordningen ville være blevet udbetalt med skatterabat. Ved delvis udbetaling ville den ikke-udbetalte del af ordningen, efter afgiftsberigtigelsen af den udbetalte del, forsat stå i gennemsnitsrente, medmindre der blev indgået skriftlig aftale om andet. Da Forsikrede ikke indgik en udbetalingsaftale ved opnåelse af den aftalte pensionsalder, udsattes udbetalingen af policen automatisk med et år, fortsat i gennemsnitsrente.

Efter udløbet af fristen for afgiftsberigtigelse og oprettelse af Lederpensionen i september 2015, havde Forsikrede mulighed for selv at flytte sin kapitalpension (og øvrige ordninger) til markeds-

rente. Dette skulle ske via mitpfa.dk, hvilket Forsikrede var informeret om og vejledt i, jf. Rådgiverens notat (PFAs bilag 6). Forsikrede benyttede dog aldrig denne mulighed – ej heller for at begrænse sit påståede tab., jf. pkt. 13 nedenfor.

Forsikredes pkt. 3 – andre ordninger
Det er ikke korrekt, at ratepensionerne i 2014 havde en tilbageværende løbetid på mere end 25 år. Alle ratepensionerne stod med udbetalingsperioder på 10 år. Henses videre til opsparingernes størrelse på kapitalpensionen henholdsvis ratepensionerne, herunder særligt det forhold at kapitalpensionen var på over 1 mio. kr. og dermed udgjorde et anseeligt beløb, er PFA ikke enige i, at beslutningen vedr. overførsel af kapitalpensionen til markedsrente skulle være væsentligt mindre kompliceret end for ratepensionerne – eller indebære mindre risiko. Hvis såvel kapital- som ratepensionerne var blevet overført til markedsrente samtidig, ville opsparingerne have været underlagt præcis samme investeringsmæssige risiko.

Ydermere bemærkes, at Forsikrede fortsat den dag i dag ikke på noget tidspunkt har anmodet om nogen udbetalinger fra sin kapitalpension (som i maj 2017 blev afgiftsberigtiget og nu er omlagt til aldersopsparing). Således ville det – ligesom for ratepensionerne – have medført en investeringsmæssig risiko over en betydelig tidsperiode, hvis kapitalpensionen havde været omlagt til markedsrente tilbage i 2014/15.

Det påpeges af Forsikredes advokat, at Forsikrede har fået oplyst 'mange tal' for så vidt angår overførselstillæggene i perioden 2014-16. Overførselstillæg beregnes månedligt for hver police i gennemsnitsrente ud fra de aktuelle rente- og markedsforhold og størrelsen af PFA's fælles bonusreserver mv. Det betyder, at overførselstillæggets størrelse varierer fra måned til måned, i nogle tilfælde betydeligt. Beregningen af overførselstillæg følger de til enhver tid anmeldte regler til Finanstilsynet, som følger Finanstilsynets bekendtgørelse om opgørelse af økonomisk værdi af ordningerne (bkg. nr. 1291 af 27/11/2017). Der er således ikke noget odiøst i, at kunden over en periode på ca. to år har fået oplyst mange tal, der svinger i størrelse. Det samme ville være tilfældet for enhver anden kunde, som løbende følger størrelsen på overførselstillægget måned for måned.

PFA kan ikke se det bekræftet, som anført af Forsikredes advokat, at Rådgiveren/PFA skulle have oplyst forkerte tal til Forsikrede – men Rådgiveren erkender i mail af 17. januar 2017 (PFAs bilag 15), at der var sket en tastefejl ved den seneste oplysning omkring størrelsen af overførselstillæg. Fejlen var da også så tydelig, at Forsikrede selv kunne se, at der var tale om en fejl (PFAs bilag 15). Udover denne tastefejl, er PFA ikke af den opfattelse, at Forsikrede har fået oplyst forkerte tal.

PFA skal gøre opmærksom på, at det i hele forløbet har været muligt for Rådgiveren at give Forsikrede informationer om størrelsen af de enkelte overførselstillæg, som var gældende på det konkrete tidspunkt for forespørgsel. Udgangspunktet var, at disse tal var tilgængelige på mitpfa.dk, men der kan dog have været almindelige tekniske udfordringer i forhold til bl.a. policernes status, der har gjort, at tillæggene ikke var oplyste på MitPFA og kun var kendt i kernesystemet. I sådanne tilfælde har rådgiveren, helt i overensstemmelse med praksis, kontaktet en kollega med adgang til disse tal, såfremt en kunde måtte ønske dem oplyst.

PFA er uenig med Forsikrede i, at Rådgiveren ikke var i stand til at foretage transaktioner på mitpfa.dk på mødet den 22. december 2016. PFA bemærker, at Forsikrede selv angiver i mail af 26. januar 2017 pkt. 10 (PFAs bilag 4), at Rådgiveren ikke kunne se overførselstillæg på en enkelt

af de tre ratepensioner på mitpfa.dk. Kapitalpensionen nævnes der ingenting om, ligesom det er da heller ikke dokumenteret, at rådgiveren ikke var i stand til at se/flytte kapitalpensionen på mitpfa.dk eller i øvrigt skulle have haft anledning til at gøre forsøg herpå. PFA bemærker endnu engang, at kapitalpensionen på dette tidspunkt (december 2016), ligesom allerede efter oprettelsen af Lederpensionen i september 2015, kunne ses på mitpfa.dk, hvor den også kunne overføres til markedsrente ved brug af Nem-ID, jf. PFAs bilag 6 og 11.

Forsikredes pkt. 4 – mitpfa.dk's anbefalinger
PFA skal her blot bemærke, at Forsikrede ifølge Rådgiveren var blevet behørigt rådgivet omkring muligheder og konsekvenser ved flytningen af kapitalpensionen via mitpfa.dk, jf. PFAs bilag 6 og 11. Følte Forsikrede sig herefter forsat ikke i stand til/tryg ved at foretage overførslen via mitpfa.dk, burde han over for Rådgiveren have givet udtryk for herfor. Da han ikke gjorde dette, måtte Rådgiveren gå ud fra, at Forsikrede havde fået den rådgivning, han havde behov for og som svarede til de ønsker, han havde givet udtryk for.

Forsikredes pkt. 5 – Rådgivningens kvalitet
Som anført ovenfor under pkt. 3 ville en overførsel af kapitalpensionen have medført præcis samme investeringsmæssige risiko på opsparingen som en overførsel af ratepensionerne. Det giver derfor ikke mening, at den af Forsikredes advokat fremførte argumentation skulle finde anvendelse alene på ratepensionerne og ikke på kapitalpensionen. Argumentationen påpeger derimod netop de investeringsmæssige risici, der er ved at overføre til markedsrente – uanset pensionsformen.

I det omfang det lægges til grund, at forskellen på ratepensionernes henholdsvis kapitalpensionens investeringsmæssige tidshorisont skulle have nogen betydning for risikoen, ville den gængse tankegang faktisk endda tilsige, at risikoen på ratepensionerne var mindre, idet der ville være længere tid til at genvinde et eventuelt investeringsmæssigt tab.

PFA skal til dette punkt yderligere bemærke, at PFA ikke har nogen særskilt interesse i at flytte Forsikredes ordninger fra gennemsnitsrente til markedsrente, jf. fx PFAs mail af 24. marts 2017 (bilag 17). PFA har et ønske om at yde den bedst mulige rådgivning over for kunderne, og det er generelt PFA's vurdering, at markedsrente giver de bedste muligheder for et fornuftigt afkast. Men i rådgivningen om evt. overførsel fra gennemsnitsrente til markedsrente indgår naturligvis den konkrete kundens situation, ønsker/behov og risikovillighed.

PFA er af den opfattelse, at risikoen ved at flytte kapitalpensionen til markedsrente set ift. kundens alder og ordningens udløbstidspunkt er blevet drøftet mellem Rådgiveren og Forsikrede som en hel naturlig del af et rådgivningsforløb. Disse punkter anser PFA da også for en sandsynlig og forståelig årsag til, at Forsikrede fandt det svært at træffe en endelig beslutning omkring at overføre kapitalpensionen til markedsrente. Flytningen indebar jo netop en betydelig risiko ift. blot at beholde ordningen i gennemsnitsrente – sådan beskriver Forsikrede det også selv i en mail til PFA (PFAs bilag 18).

Forsikredes pkt. 6 – manglende blanket
Til dette pkt. vil PFA gøre opmærksom på, at Forsikredes påstande om rådgiverens ageren fremstår udokumenterede og således alene er udtryk for Forsikredes opfattelse af situationen: PFA har ikke udleveret en blanket til forsikrede i perioden maj 2015-september 2015, idet Forsikrede ikke på noget tidspunkt i dette forløb har givet Rådgiveren anledning til at gøre det. Tværtimod ønske-

de Forsikrede, ifølge Rådgiveren og hans notater, forsat at overveje sine muligheder og havde forsat ej heller truffet beslutning om, hvad der skulle ske med kapitalpensionen (PFAs bilag 6, 11 og 12).

Ift. forsikredes påstand om, at Rådgiveren på mødet den 10. august 2015 skulle have oplyst Forsikrede om, at fristen for afgiftsberigtigelse var overskredet, skal PFA igen understrege, at dette er udokumenteret og i modstrid med Rådgiverens opfattelse af situationen, samt også i strid med indholdet af mailen af 13. august 2015 (PFAs bilag 8). Hvorfor skulle rådgiveren her skrive om muligheden for afgiftsberigtigelse, hvis han få dage forinden havde sagt, at fristen var overskredet?

Forsikredes pkt. 7 – Manglende kontakt
PFA mener ikke, at Rådgiverens personlige forhold er relevante for denne sag og bemærker, at PFA har tilstrækkelig med beredskab/medarbejderkapacitet til at håndtere vores kunder.

Såfremt Forsikrede ikke kunne få fat i sin sædvanlige rådgiver efter forgæves forsøg på telefonisk kontakt til ham, sådan som Forsikrede påstår at have gjort – så ville almindelig sund fornuft medføre et opkald til PFAs hovednummer eller Rådgivningscenter. Et sådant opkald har PFA imidlertid ikke registeret i den pågældende periode (december 2014-august 2015). Havde Forsikrede ringet til PFA – eller sendt PFA en mail – ville en anden rådgiver have taget hånd om sagen.

Forsikredes pkt. 8 – ansvar
PFA ønsker at understrege at påstandene i dette afsnit alene hviler på Forsikredes udokumenterede opfattelse af rådgivningsforløbet. Således har forsikrede forsat ikke dokumenteret, at han, som anført, *'ved mødet den 29. december 2014 og mødet den 30. september 2015 tydeligt har bedt om hjælp og vejledning til at få kapitalpensionen afgiftsberigtiget'* og at han ikke har fået denne vejledning. Det følger af Rådgiverens notater (PFAs bilag 6 og 11), at kunden på mødet i august 2015 er rådgivet om, hvordan han selv efter oprettelsen af Lederpensionen kan foretage overførsel af kapitalpensionen til markedsrente via mitpfa.dk – men ikke at Forsikrede har ønsket hjælp til at foretage overførslen, eller at han i det hele taget har truffet beslutning ift. overførsel af kapitalpensionen til markedsrente. Tværtimod bekræfter rådgiverens notater og mailkorrespondance med Forsikrede, at Forsikrede ikke havde truffet en sådan beslutning (PFAs bilag 6, 11 og 12).

Ift. den omtalte blanket, skal PFA endnu engang påpege, at blanketten ikke blev udleveret, idet Forsikrede ifølge Rådgiveren, forsat ikke havde udtrykt ønske om at indgå aftale om at flytte kapitalpensionen fra gennemsnitsrente til markedsrente. PFA er derfor forsat uenig med Forsikrede i påstanden om, at der *'aldrig har hersket tvivl om'* at kapitalpensionen skulle afgiftsberigtiges og overføres til markedsrente. PFA henviser til sagsfremstillingen i vores første svar til Ankenævnet.

Forsikredes pkt. 9 – Uoverensstemmelser efter mødet den 22. december 2016
PFA tager afstand fra Forsikredes og Forsikredes advokats udokumenterede beskyldninger om, at Rådgiveren/PFA skulle have tilpasset interne notater og referater for at dække over et utilstrækkeligt rådgivningsforløb. Det er naturligvis ikke tilfældet.

Forsikrede er i sin mail af 1. januar 2017 (PFAs bilag 13) uenig i Rådgiverens referat, men giver forsat ikke klart udtryk for, at han aktuelt ønsker kapitalpensionen overført til markedsrente – og han benytter ej heller på dette tidspunkt muligheden for selv at foretage overførslen via mitpfa.dk, til

trods for, at han er bekendt med muligheden og vejledt heri, jf. PFAs bilag 6 og 15 (mail fra Rådgiveren af 17. januar 2017). Ej heller beder han om hjælp dertil.

Forsikredes pkt. 10 – mødet med kundetillidsmanden
PFA bemærker, at det alene er Forsikredes opfattelse, at kundetillidsmanden på mødet den 3. marts 2017 skulle have tilkendegivet, at rådgivningsforløbet ikke havde været fagligt korrekt, omhyggeligt og samvittighedsfuldt. Som Forsikrede også rigtig påpeger, er dette da heller ikke efterfølgende skriftligt dokumenteret/bekræftet og svarer da ej heller overens med PFAs opfattelse af, hvad der blev sagt på mødet. PFA henviser til kundetillidsmandens mail til Forsikrede umiddelbart efter mødet – PFAs bilag 16.

Forsikredes pkt. 11 – Slagplanen
PFA er forsat enig med Forsikrede i, at ordlyden i mailen af 15. august 2015 er uheldig. Mailen skal dog efter PFAs opfattelse ses i sammenhæng med det samlede rådgivningsforløb. Det er Rådgiverens opfattelse, at det var en klar aftale mellem ham og Forsikrede, at slagplanen skulle accepteres af Forsikrede punkt for punkt. Det er Rådgiverens opfattelse, at Forsikrede efter oprettelsen af lederpensionen i september 2015 forsat ikke traf beslutning om, hvorvidt Kapitalpensionen – eller de øvrige ordninger – skulle overføres til markedsrente (PFAs bilag 6 og 11). PFA understreger endnu engang, at vi ikke indgår så betydningsfulde aftaler uden underskrift af et reelt aftaledokument, hvor Forsikrede klart og tydeligt kan se, hvad han skriver under på og hvilken risiko han påtager sig. Her henvises også til pkt. 3 og 5 ovenfor om risikoen ved overførsel af kapitalpensionen til markedsrente.

PFA bemærker desuden, at Forsikrede på dette tidspunkt var rådgivet om og vejledt i, at kapitalpensionen kunne overføres til markedsrente via mitpfa.dk, når lederpensionen var oprettet i september 2015. Det gør han imidlertid ikke. Hvis forsikrede ikke følte sig i stand til at foretage overførslen via mitpfa.dk til trods for vejledningen heri, burde han have givet klart udtryk for dette. Det sker imidlertid først i forbindelse med dialogen med Kundetillidsmanden i 2017. Det er således ikke korrekt, at Forsikrede gennem hele forløbet skulle have givet udtryk for, at han ikke selv kunne foretage overførslen.

PFA skal understrege, at der reelt ikke er forskel på den risiko Forsikrede påtager sig ved hhv. blanket-aftale og aftale underskrevet med Nem-ID på mitpfa.dk. Begge steder vil der være en beskrivelse af, hvad der skrives under på og hvilken konsekvenser, det har for ordningen.

Forsikredes advokat angiver, at slagplanen allerede kunne være afsendt efter mødet den 29. december 2014. Her skal PFA blot bemærke, at indholdet af mødet ikke gav anledning til en sådan slagplan, idet Forsikrede på mødet ikke gav udtryk for at ville flytte kapitalpensionen til markedsrente – og at det i øvrigt ikke på dette tidspunkt var muligt at afgiftsberigtige med skatterabat.

PFA skal i øvrigt påpege, at Forsikrede ikke har dokumenteret, at han på noget tidspunkt i perioden fra mødet i august 2015/underskrift af Lederpensionen i september 2015 indtil efter mødet i december 2016 stillede sig utilfreds over for det faktum, at kapitalpensionen ikke var afgiftsberigtiget og/eller i markedsrente. Dette til trods for, at der løbende var dialog mellem parterne – herunder mails, hvor Forsikrede ingenting nævner om manglende overførsel af kapitalpensionen (PFAs bilag 9, 10, 11 og 12). Forsikrede kunne i denne periode også på mitpfa.dk se, at kapitalpensionen ikke var overført til Lederpensionen og det kan undre, at han ikke reagerer herpå før efter mødet i december 2016.

PFA henviser i øvrigt til vores allerede fremsatte beskrivelse af slagplanen på side 4-6 og 10-11 i vores første svar til ankenævnet.

Forsikredes pkt. 12 – Kompensation af skatterabat/forligsoplæg
PFA Pension var som beskrevet i pkt. 1 ikke forpligtet til at tilbyde sine kunder muligheden for at afgiftsberigtige kapitalpension med skatterabat, men havde en lovgivningsmæssig mulighed for at gøre det. Kompensationen for for sen afgiftsberigtigelse blev tilbudt Forsikrede, fordi han ikke fik påmindelsen om sidste frist for denne mulighed. PFA understreger igen, at dette ikke er ensbetydende med, at PFA skulle have anerkendt, at der er handlet ansvarspådragende i rådgivningsforløbet, ligesom det heller ikke ændrer på, at Forsikrede efter PFAs opfattelse ikke havde truffet beslutning om at overføre kapitalpensionen til markedsrente. Dertil kommer, at Forsikrede selv havde mulighed for at foretage overførslen via mitpfa.dk fra tidspunktet for oprettelse af lederpensionen i september 2015, men aldrig benyttede sig af denne mulighed – selvom han var klar over, at PFA ikke havde gjort det for ham.

PFA har aldrig forsøgt at presse Forsikrede til at indgå et forlig i denne sag. Som tidligere anført var PFA på baggrund af sagsforløbet villig til at tilbyde Forsikrede kompensation for, at afgiftsberigtigelsen ikke skete inden for fristen. Dette tilbud fik Forsikrede da også ad flere omgange – og det var ikke afhængigt af noget, som ellers påstået af Forsikrede.

Forsikrede henviser til én sætning fra PFAs bilag 18 – som i øvrigt er en lang mail – for at bevise, at PFA skulle forsøge at presse ham til ikke at forfølge sagen yderligere: *'hvis du ønsker at tage imod vores tilbud om kompensation, beder vi dig sende accepten af det, før du sender vedhæftede aftale'.*

Ud fra denne ene sætning konkluderer Forsikrede, at forligsoplægget fra PFA skulle accepteres forinden PFA kunne etablere ændringerne i hans ordninger. Dette er på ingen måde korrekt og fremgår da også ganske tydeligt i PFAs bilag 18 (mail af 10. maj 2017), hvor den ganske reelle grund til, at Forsikrede skulle tage stilling til tilbuddet, inden underskrift af aftalen, er beskrevet:

> *'Vores tilbud om kompensation for den manglende afgiftsbesparelse står fortsat ved magt frem til den 1. juni 2017. Vi foreslår, at du tager stilling til dette tilbud på nuværende tidspunkt, således at din aldersopsparing fra starten består af det rigtige beløb, og som får afkast i markedsrente i PFA Plus fra overførslen.'*

Forsikrede kunne frit vælge tilbuddet om afgiftsberigtigelse fra og forsat få sin ordning i markedsrente – eller han kunne vælge afgiftsbesparelsen og forsat beholde sin ordning i gennemsnitsrente. Det stod ham frit for, ligesom han da også opfordres til at klage til Ankenævnet, hvis han forsat var utilfreds med PFAs tilbud og afgørelse af sagen. PFA henviser til bilag 18 (mail af 21. april 2017 og mail af 10. maj 2017).

Forsikredes pkt. 13 – Opgørelse af tab
PFA fastholder, at det er problematisk og forbundet med usikkerhed at fastslå og opgøre et evt. ikke-opnået merafkast og henviser i det hele til side 12-13 i vores første svar til ankenævnet.

Forsikrede anfører, at der ikke er tale om en teoretisk genskabelse af en situation, men en beregning baseret på faktiske og kendte forhold på baggrund af Forsikredes valg og data, som er offent-

liggjort på PFAs hjemmeside. Dertil skal PFA igen understrege, at der ikke er nogen sikre fakta at forholde sig til. Havde Forsikrede indgået en aftale på et tidligere tidspunkt om at flytte kapitalpensionen til markedsrente – fx tilbage i december 2014 – er det forsat ikke beviseligt, hvordan han efterfølgende ville have ageret. I og med at investeringsmarkedet svinger op og ned, kunne Forsikrede have ændret sin risikoprofil i perioden. Dertil kommer spekulationsmuligheden idet Forsikrede først skriftligt henvender sig med sit krav efter næsten to år, hvor afkastet i markedet har vist sig at være bedre end den lavere, men væsentligt mere sikre forrentning på ordningen, mens den lå i gennemsnitsrente. Forsikrede har i de år ikke påtaget sig nogen investeringsmæssig risiko og har derfor ikke ret til det omtalte merafkast.

Ift. forsikredes egen opgørelse af det påståede tab skal PFA kort bemærke, at PFA ikke har forholdt sig i detaljer dertil, idet vi først og fremmest forsat ikke mener, at Forsikrede har krav på afkastkompensation, men også pga. ovennævnte usikkerheder.

På baggrund af en overordnet gennemgang af Forsikredes opgørelse har vi dog følgende bemærkninger: Forsikredes har opgjort 'tabet' ud fra en beregning af forskellen mellem den værdi, alderspensionen (efter Forsikredes beregning) ville have haft pr. 6. marts 2017, hvis den var blevet overført til markedsrente pr. 1. januar 2015, og den værdi, kapitalpensionen (i gennemsnitsrente) ville have efter en afgiftsberigtigelse pr. 6. marts 2017. Vi bemærker hertil følgende:

- Der er ikke taget højde for, at Forsikrede senere fik en kompensation for selve afgiftsberigtigelsen. Dette er naturligt, eftersom opgørelsen er lavet forinden, men det ændrer naturligvis ved opgørelsen af det påståede 'tab', som herved vil blive markant mindre.
- Forsikrede har ikke anvendt de korrekte afkastsatser. De satser, der kan findes på MitPFA, er angivet under en forudsætning af, at 5 % af opsparingen er placeret i PFA KundeKapital, som i perioden er blevet forrentet med 20 %. Der var – og er – ikke mulighed for at have KundeKapital på aldersopsparing. De faktiske afkastsatser, som Forsikrede ville have opnået, ville således have været ca. 1 pct.-point lavere.
- Forsikrede har ikke anvendt den korrekte sats for PAL-skat, som er 15,3 pct.
- Forsikrede har ikke indregnet omkostninger på ordningen i markedsrente.

PFA kan således kort sagt erklære sig uenig i opgørelsen, selv under en forudsætning af, at opsparingen var fastholdt i Profil D i hele perioden. PFA vil ikke på baggrund af den overordnede gennemgang udelukke, at der kan være flere mangler i opgørelsen end de ovenfor nævnte.

Forsikredes pkt. 14 – afrunding
Igen skal PFA frabede sig beskyldninger om Rådgiveren skulle have tilpasset notater, sådan at de stiller Rådgiveren i et bedre lys overfor PFA. Interne notater bruges ikke til ledelsens vurdering af den enkelte medarbejder, men er alene til rådgiverens eget brug ift. rådgivningen af den enkelte kunde, samt til det formål, at en anden rådgiver, der på et senere tidspunkt er i kontakt med kunden, har mulighed for at se, hvad der er sket tidligere i rådgivningsforløbet.

PFA er uenig i, at det alene er mail-korrespondancen mellem parterne, der bør lægges til grund ved Ankenævnet afgørelse af denne sag. PFAs interne notater er ikke tilpassede, men er udtryk for Rådgiverens oplevelse af rådgivningsforløbet på tidspunktet, hvor de er skrevet. PFA giver dog Forsikrede ret i, at det er vigtigt at holde sig til, hvad der er fakta og hvad der ikke er. Her vil PFA derfor påpege, at når Forsikredes advokat fx henviser til, at Rådgiverens mødereferat af 23. december 2016 ikke er i overensstemmelse med 'de faktiske forhold', så må det opfattes sådan, at

referatet ikke er i overensstemmelse med Forsikredes subjektive opfattelse af, hvad der blev drøftet på mødet. Subjektive opfattelser er som bekendt ikke det samme som objektive fakta.

PFA vil i den forbindelse henlede Ankenævnets opmærksomhed på det af PFA fremsatte sagsforløb i vores første svar til Ankenævnet, hvor hændelsesforløbet er beskrevet og dokumenteret ved bilag.

Forsikrede henviser til, at Rådgiveren ikke har ageret proaktivt ift. Forsikredes ønsker og behov. PFA skal endnu engang understrege, at Rådgiveren naturligvis alene har mulighed for at rådgive ud fra de ønsker og behov, som Forsikrede reelt giver udtryk for at have – og som hans forhold i øvrigt giver anledning til at medtage. Som det ses, når man ser på sagsforløbet i sin helhed, har Rådgiveren da også rådgivet og handlet ud fra det, han har indset har været Forsikredes ønsker og behov. Det er på ingen måde givet, at man tæt på pensioneringsalderen ønsker at flytte sin kapitalpension fra gennemsnitsrente til markedsrente.

PFA har ikke i denne sag, før i forbindelse med aftalens indgåelse i april-maj 2017, registreret et klart ønske fra Forsikrede om at overføre hans kapitalpension til markedsrente – ligesom Forsikrede har da ej heller har kunnet dokumentere, at et sådant klart ønske er blevet fremsat overfor Rådgiveren eller PFA på et tidligere tidspunkt end i den afsluttende del af klageforløbet, hverken telefonisk, på mail eller under møder.

PFA fastholder således, at PFA ikke ifalder et rådgivningsansvar, at Forsikrede ikke har ret til afkastkompensation og at Forsikrede ikke har medvirket til at begrænse sit påståede tab til trods for, at han havde en klar mulighed for at gøre dette via mitpfa.dk."

I brev af 24/10 2018 fra klagerens advokat til nævnet hedder det bl.a.:

"Mødeaftale og slagplanen
Det fremgår klart af [rådgiverens] mail af 30. november 2014, at mødet den 29. december 2014 skal omhandle omlægning af min klients kapitalpension. Det fremgår blandt andet:

> *'Jeg har gennemgået din ordning i PFA, og jeg kan bl.a. se, at du har et større beløb stående på din kapitalpension i PFA. Ved at overføre de penge til en anden opsparing, får du bedre mulighed for at tilpasse dine investeringer, så de matcher dine forventninger til afkastet. Vi vil sammen finde en løsning, så du får mere ud af dine penge.'*

Formål og hensigten med møde den 29. december er derfor klar. Min klient oplyser, at der på mødet ikke blev brugt meget tid på ovenstående, da der var enighed om, at det ville være fordelagtigt for min klient at omlægge.

Det blev dog aldrig sat i værk, sådan som [rådgiver] i sin senere mail ellers lægger op til. Der sker således intet efter mødet den 29. december 2014.

Det er først efter gentagen rykkere, at der etableres et opfølgende møde den 10. august 2015, og det efter det møde, at slagplanen først bliver fremsendt (PFA's bilag 8).

Min klient har på dette tidspunkt alene grund til at forvente og have tillid til, at sagsbehandlingen vil forløbe i henhold til salgsplanen, og at rådgiveren vil tage de nødvendige initiativer og rekvirere

de underskrifter som sagsbehandlingen i henhold til slagplanen måtte afkræves af min klient. Der nævnes intet om MitPFA, tværtimod gør rådgiveren opmærksom på, at der gøres brug af underskrift på papir, ligesom der kan anvendes traditionel post.

Omlægning af kapitalpension og andre ordninger.
Min klient er af den opfattelse, at han under møderne og efterfølgende telefonisk har givet klart udtryk for, at han ønskede en omlægning. Min klient har således i hele forløbet været af en opfattelse, at en sådan instruks var givet.

PFA anfører, at min klient ikke har givet rådgiveren anledning til at udlevere blanketten til underskrift. Det bestrider min klient, og det er netop det, der er tvist om i sagen.

Det forhold, at ratepensionerne er anført til at have en løbetid på mere end 25 år skal ses som et udtryk for min klients forventede levetid i henhold til min klient. Min klient bestemmer selv udbetalingsperioden inden for lovgivningens rammer, når den tid kommer. Hvilken udbetalingsperiode ratepensionerne står til er en formalitet, som kan ændres, når en forsikringstager træffer beslutning herom ved evt. udbetaling.

Det skal endvidere bemærkes, at beslutningen om omlægning af kapitalpensionen var meget enkelt for min klient, uanset pensionens størrelse. Det skyldes, at alle forhold omkring omlægningen heraf var fuldt oplyst fra starten.

Min klient oplyser, at alderspensionen er særligt attraktiv for ham, da den kan hæves med meget kort varsel, såfremt PFA ikke som forventet kan præstere et konkurrencedygtigt afkast. Risikoen er således overskuelig og begrænset for min klient.

For så vidt angår de 'mange tal' som min klient har fået oplyst, bemærkes det, at disse ikke er givet over en periode på 2 år. Min klient oplyser, at tallene blev oplyst inden for den samme måned, altså inden for en enkelt periode for den månedlige beregning.

Min klient oplyser, at de opgivne tal alle var forkerte. PFA oplyser, at der tale om en tastefejl. Det kan dog ikke være min klients ansvar at kontrollere rådgiverens tal.

PFA anfører, at der kan have været problemer med opdateringen af tillæggene af MitPFA.

Dette har gjort min klient utryg, hvorfor han som oplyst, ikke ville anvende MitPFA, men ville have personlig hjælp fra sin rådgiver. Min klient oplyser således, at han ikke kunne foretage de for ham så væsentlige transaktioner på MitPFA, hvis tallene, som de fremstår på MitPFA, ikke er valide.

Efter min klients opfattelse kræver det en dybere indsigt i pensions- og forsikringsforhold egenrådig at foretage ændringer via MitPFA.

PFA understreger, at de ikke indgår så betydningsfulde aftaler uden underskrift af et reelt aftaledokument, hvor forsikrede klart og tydeligt kan se, hvad han skriver under på og hvilken risiko han påtager sig. Alligevel henvises min klient til at anvende MitPFA, selvom om han gentagne gange har givet udtryk for, at han ikke selv kan foretage omlægningen selv på MitPFA.

På MitPFA er der ikke en beskrivelse af, hvad der skrives under på og hvilke konsekvenser det har for ordningen. Tværtimod er der blot den advarsel, som anført brevet i 23. august 2018 afsnit 4 om at ansvaret pålægges forsikringstageren.

Rådgivningens kvalitet:
Min klient oplyser, at det ikke på noget tidspunkt har været svært at træffe beslutning om overførsel af kapitalpensionen til markedsrente. Den beslutning var truffet, forinden det første møde i december 2014. Min klient oplyser, at det vanskelige var at få PFA til at præsentere valide tal som grundlag for en beslutning, hvilket bør være en rådgivers kerne kompetence. Det er derfor min klient søger rådgivning. Rådgiver har således efter min klients opfattelse ikke udøvet kompetent, fagligt korrekt, omhyggelig og samvittighedsfuld rådgivning.

Kompensation af skatterabat/forligsoplæg.
Min klient oplyser supplerende, at han også under mødet med kundetillidsmanden, som en del af forligspakken blev stillet i udsigt at kunne deltage i et nedsparingsforløb, som PFA har under udarbejdelse. Det tilbud forsvandt også som følge af, at forligsforslaget ikke blev accepteret, oplyser min klient.

Opgørelse af tab.
Opgørelsen af min klient tab, som den tidligere er opgjort, skal naturligvis opdateres og opgøres, således min klient stilles fuldt ud som om min klients instruks om omlægning med skatterabat primo 2015 var blevet fulgt (efter mødet den 29. december 2014). Min klient oplyser som følge heraf, at han forbeholder sig ret til, at det endelige krav opgøres, når kompensationen endeligt ydes.

Afrunding.
Min klient fastholder, at notaterne ikke er retvisende, herunder mødereferatet af 23. december 2016. Det er på baggrund af dette referat, at min klient tager kontakt til rådgiverens chef …

Min klient er af den opfattelse, at han har forsøgt at begrænse sit tab, da han har brugt enhver lejlighed til at gøre opmærksom på sit krav, således også endeligt i e-mail til rådgiverens chef … med bilag dateret 18. januar 2017 umiddelbart efter det sidste møde med rådgiveren den 23. december 2016. Heller ikke på dette tidspunkt bliver der, imod hvad min klient som forsikringstager kunne forvente, taget skridt til at minimere konsekvenserne af, at rådgiveren ikke har udøvet kompetent, fagligt korrekt, omhyggelig og samvittighedsfuld rådgivning."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af brev af oktober 2014 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Kapitalpension: Sidste chance for at spare i skat
Du har fra 1.-20. oktober 2014 mulighed for at betale skat af din kapitalpension og få en skatterabat på 2,7 procent. Skatterabatten får du, fordi du betaler skatten nu fremfor at vente til udbetalingstidspunktet. Ved at fremrykke skatten vil din kapitalpension samtidig blive ændret til en aldersopsparing, som er den nye pensionstype, der fra 1. januar 2013 afløste kapitalpensionen.

Gør du ikke noget senest den 20. oktober 2014, vil du ikke længere kunne udnytte skatterabatten, og din kapitalpension vil fortsætte på uændrede vilkår.

Få vores anbefaling og gennemfør ændringen på mitpfa.dk
For at gennemføre ændringen skal du logge på mitpfa.dk. Her vil du også få en anbefaling med fordele og ulemper, som kan hjælpe dig med at træffe dit valg. Ønsker du at betale skatten nu, skal du blot bekræfte ændringen ved hjælp af dit NemID.

Din opsparing ændres fra gennemsnitsrente til markedsrente
Vælger du at betale skatten på kapitalpensionen nu, vil opsparingen samtidig blive overført fra gennemsnitsrente til markedsrente, PFA Plus. Det giver dig typisk mulighed for at få opsparingen forhøjet med et overførselstillæg, til gengæld vil den ikke længere være omfattet af en ydelsesgaranti. Læs mere om forskellen på gennemsnitsrente og markedsrente på mitpfa.dk, hvor du også gennemfører ændringen."

I mail af 30/11 2014 fra selskabets rådgiver til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg har gennemgået din ordning i PFA, og jeg kan bl.a. se, at du har et større beløb stående på din kapitalpension i PFA. Ved at overføre de penge til en anden opsparing, får du bedre mulighed for at tilpasse dine investeringer, så de matcher dine forventninger til afkastet. Vi vil sammen finde en løsning, så du får mere ud af dine penge.

Hvis du er interesseret i at høre om dine muligheder med din opsparing, er du meget velkommen til at ringe eller sende mig en mail, så vi kan få sat et kryds i kalenderen."

Af udskrift fra selskabets it-system vedr. den 29/12 2014 fremgår bl.a.:

"Kunden ønsker en handlingsplan ift. sin pensionering. Han fylder ... år sommeren 2015. Jeg udarbejder en sådan plan med forslag til markedsrente, da han stadig er aktiv som selvstændig og indbetaler til pension. Jeg undersøger om ovf. tillæg er mulig. Deadline ultimo januar 2015. Han indskyder desuden på 30% reglen for sidste gang."

I mail af 13/8 2015 fra selskabets rådgiver til klageren hedder det bl.a.:

"Tak for sidst og et godt møde. Som aftalt i telefonen bliver slagplanen følgende:

1. Vi opretter en Lederpension med en månedlig indbetaling på 2.500 kr., som aftalt. Vi bruger så meget som muligt på ratepension, derefter knækker vi til livslang pension (livrente).
2. Når Lederpensionen er oprettet primo september, overfører vi til denne police din kapitalpension, som dermed afgiftsberigtiges og bliver til en aldersopsparing (som du kan hæve af skattefrit).
3. Jeg undersøger, hvor meget du kan få i overførselstillæg, hvis du også vil overføre dine ratepensioner til din Lederpension.
4. Du beslutter, om du vil overføre dine ratepensioner til Lederpensionen, evt. kan du vælge kun at overføre den ene – eller slet ingen af dem.
5. Ved årets slutning tager du stilling til, om du vil udnytte 30% reglen for selvstændige og dermed sætte yderligere penge ind på din Lederpension (disse penge vil gå ind på en livslang pension/livrente)

> Jeg har vedhæftet tilmeldingen til Lederpension med denne e-mail. Du skal blot underskrive og tage stilling til, hvilken investeringsprofil, du vil have (A, B, C, eller D), som beskrevet i det udleverede materiale. Du er velkommen til at scanne ind og sende retur via e-mail, lige som du også kan returnere med alm. fodpost til nedenstående adresse att. undertegnede."

Klageren har i mail af 9/9 2015 til selskabets rådgiver bl.a. anført:

> "Vedlagt tilmelding til Lederpension som aftalt. Investeringsprofil skal være D. Jeg vedlægger samtidig brev fra PFA af 1. september 2015 som jeg ikke forstår. Jeg er spændt på at høre hvad jeg kan forvente i overførelsestillæg på de enkelte ratepensioner."

Klageren har i mail af 26/2 2016 til selskabets rådgiver bl.a. bemærket:

> "Tak for din nytårshilsen. Det går godt for PFA, men går det også godt med mit kludetæppe af ordninger? Jeg mener at du skulle komme tilbage med et forslag til hvordan kludetæppet kunne optimeres."

Selskabets rådgiver har hertil i mail af 1/3 2016 til klageren bl.a. anført:

> "Jeg har nu haft tid til at kigge på sagen. Lige nu har du mulighed for at sammenlægge et par af dine policer med din Lederpension, som er i markedsrente. Hvis du gør det, vil du samtidig afkøbe den tilbageværende garanti på ordningerne. For dette afkøb vil du modtage et overførselsgebyr i omegnen af 400.000 kr. Det vurderer jeg som en god løsning. Men lad os tage et møde, før vi træffer nogen beslutning. Har du en ledig stund, hvor vi evt. kan mødes her i …?"

Af mail af 5/9 2016 fra selskabets rådgiver til klageren fremgår bl.a.:

> "Som aftalt telefonisk, får du her det samlede overførselstillæg, hvis/når vi overfører dine 4 kontantpensioner med ydelsesgaranti til markedsrente: Beløbet er 1.129.719 kr. pr. 01.10.2016. Beløbet kan til enhver tid ændres. Fra beløbet skal trækkes 15,3% i PAL skat, da det beregnes som et ekstra afkast.
>
> Din police …13 er som du har ønsket omskrevet til fripolice, så den er med i beregningen ovenfor."

Selskabets rådgiver har i mail af 23/12 2016 til klageren bl.a. anført:

> "Som lovet fremsender jeg hermed et referat af rådgivningsforløbet med hensyn til dine pensioner, henunder mulighederne for konvertering af kapitalpension til aldersopsparing og mulighederne for overførselstillæg.
>
> I august/september 2015 blev vi enige om at oprette en Lederpension i markedsrente, så du fik mulighed for at overføre dine policer i gennemsnitsrente til markedsrente og ved samme lejlighed konvertere kapitalpensionen til aldersopsparing også med overførselstillæg.

Vi talte efterfølgende sammen den 5. september 2015, da din lederpension var etableret, og jeg lavede følgende korte referat af samtalen:

'Vejledt kunden på mitpfa for at kunne beregne overførselstillæg til hans nye lederpension. Aftalt at han kigger nærmere på tallene, før han beslutter sig.'

Du vendte imidlertid aldrig tilbage vedrørende disse spørgsmål, og derfor har PFA Pension ikke noget ansvar for, at du ikke udnyttede dine muligheder for hverken konvertering eller overførselstillæg. Da du ydermere ikke tidligere har reageret på de udsendte årsoversigter, kan vi desværre ikke tilbyde nogen form for kompensation.

Du har dog som tidligere nævnt stadig mulighed for at få overførselstillæg på dine pensioner, hvis du overfører fra gennemsnitsrente til markedsrente. Du var ikke tilfreds med de tilbudte overførselstillæg pr. januar 2017, og du nævnte på vort møde her i … i går, at du havde konstateret, at overførselstillæggene var faldet meget på det seneste. Det er korrekt, at overførselstillæggene har været faldende. 2 faktorer gør sig gældende: …"

I mail af 1/1 2017 fra klageren til selskabets rådgiver hedder det bl.a.:

"Det passer jo ikke det du skriver, og det ved du godt. Det fremgik klart af vort seneste møde hvor du på ny undskyldte dig med, at du havde været syg. Sygdom er hver mands herre, og jeg ønsker jo ikke på nogen måde at gøre dig personligt ansvarlig. Men de aftaler som du indgår på vegne af PFA må jeg kunne stole på at PFA står inde for.

Jeg henvendte mig til dig i efteråret 2014 på baggrund af vedlagte e-mail fra dig og brev fra PFA med henblik på at udnytte muligheden for omlægning af min kapitalpension til en aldersopsparing med skatterabat. På mødet den 29. december 2014 oplyste du at det sagtens kunne nås, da fristen var blevet forlænget. Andet og mere blev der ikke drøftet på dette møde for så vidt angår kapitalpensionen police …11. Det tab jeg har lidt i form af skatterabat, overførselstillæg og markedsrente mener jeg PFA hæfter for, i og med at der ikke er nogen der har samlet op på dine løse ender i forbindelse med din sygdom.

Ud over kapitalpensionen, som vi begge betragtede som en rutinemæssig sag, ønskede jeg på mødet den 29. december 2014 at drøfte mulighederne for et forbedret overblik over mine pensioner med henblik på optimering af min pensionsplanlægning.
…
Som du kan se af vedlagte e-mail afventer jeg nu dine konkrete beregninger af overførselstillæg på de enkelte policer …12, …13 og …14 med henblik på endelig stillingtagen til disse. Der er imidlertid fuldstændig radiotavshed fra din side. Du må forstå at jeg ikke kan tage stilling uden et konkret beslutningsgrundlag. På disse policer er vi heller ikke underlagt en tidsfrist. For så vidt angår police …11 må jeg antage at du som lovet overholder tidsfristen. Her var der jo taget stilling. Det var jo primært derfor jeg kontaktede dig i første omgang!
…
Jeg har tidligere telefonisk og på e-mail gjort dig opmærksom på, at der skete underlige ting med mine pensioner herunder at police nr. …13 er gjort aktiv igen. På mødet måtte du ringe til en ven for at få oplyst overførselstillæg beregnet som om den var inaktiv. Du fremstod i det hele taget meget uforberedt. Igennem to år har jeg kun fået summariske mundtlige overslag at tage stilling til. Overslag som har fluktueret op og ned. Først nu på det seneste møde fik jeg efter hårdt pres

> konkrete specificerede tal på en håndskreven lap. Tal som set i lyset af det forudgående forløb ikke fremtræder med den troværdighed som kræves for at træffe disse for mig så væsentlige beslutninger."

Klageren har i mail af 7/3 2017 til selskabets kundetillidsmand bl.a. anført:

> "Du skriver at der ikke er den store forskel på afkast mellem gennemsnitsrente og markedsrente. Jeg ville ønske at det forholdt sig sådan, men jeg kommer frem til et helt andet resultat. Jeg kommer frem til, at der ved afgiftsberigtigelse og omlægning af min kapitalpension til en Alderspension per 6. marts 2017 kun vil stå kr. 700.839,60 på min konto. Ved afgiftsberigtigelse og omlægning af min kapitalpension til en Alderspension per 1. januar 2015 ville der imidlertid per 6. marts 2017 stå kr. 823.074,05 på min konto. - En difference på kr. 122.234,45.
> …
> PFA har jo de præcise tal og jeg vedlægger derfor også beregningerne i Excel format så I evt, kan korrigere. Forudsætningerne er imidlertid taget fra PFA's hjemmeside, som jeg vedlægger i kopi. Jeg har brugt følgende rentesatser for markedsrenten:
> …
> Havde jeg vidst hvad jeg ved i dag ville jeg have besøgt dig allerede i januar 2015! - Men det jeg ved i dag burde jo være paratviden for enhver pensionsrådgiver også i december 2014. Jeg kan jo, af ovennævnte tal se, at det også langt tidligere ville have været særdeles lukrativt at omlægge min kapitalpension til en Alderspension. Hvorfor blev jeg ikke på mødet i december 2014 tilskyndet til at omlægge umiddelbart? - Hvorfor mente PFA at der tværtimod var god tid? Vi ved jo at en bankrådgiver rådgiver for banken. Rådgiver en pensionsrådgiver for PFA?"

Nævnet udtaler:

Klageren kræver kompensation for tab af investeringsafkast som følge af, at hans kapitalpension i gennemsnitsrente først i maj 2017 er blevet afgiftsberigtiget og omlagt til en aldersopsparing i markedsrente. Han har anført, at han allerede på et møde den 29/12 2014 med selskabets pensionsrådgiver har fremsat ønske om omlægning, men at rådgiveren ikke har fulgt op på sagen samt ydet mangelfuld rådgivning. Han har i mail af 7/3 2017 angivet et foreløbigt overslag på 122.234,45 kr. over sit tab på daværende tidspunkt for manglende afkast.

Selskabet har afvist, at det har pådraget sig et rådgivningsansvar. Selskabet har anført, at klageren ikke før maj 2017 skriftligt har givet instruks om overførsel af kapitalpensionen, og at han selv fra september 2015 på selskabets hjemmeside med NemID til enhver tid kunne have overført kapitalpensionen til markedsrente. Selskabet har også anført, at klageren ikke har dokumenteret et tab.

Selskabet har i forbindelse med omlægningen i maj 2017 ydet klageren en kompensation på ca. 30.000 kr. for, at omlægning til aldersopsparing ikke er sket med den afgiftsrabat på 2,7 %-point, som det ved lov var muligt at opnå i blandt andet 2014 og 2015. Selskabet har anført, at det burde have sendt klageren et brev i september 2015 og oplyst om, at fristen i selskabet for at omlægge med afgiftsrabat udløb den 30/9 2015.

Nævnet lægger til grund, at klageren og rådgiveren på et pensionsmøde den 29/12 2014 diskuterede muligheden for at afgiftsberigtige kapitalpensionen og overføre denne til en aldersopsparing i markedsrente, idet selskabet alene tilbød aldersopsparing på markedsrentevilkår. De diskuterede desuden, om klagerens tre ratepensioner også skulle omlægges fra gennemsnitsrente til markedsrente. Der blev ikke på mødet eller i forlængelse heraf indgået skriftlig aftale om omlægning af kapitalpensionen til aldersopsparing, og selskabet har oplyst, at muligheden herfor i 2014 var udløbet den 20/10 2014 som oplyst i brev af oktober 2014 til klageren, men at selskabet igen tilbød omlægning til aldersopsparing i perioden 11/5 2015 – 30/9 2015.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der blev indgået mundtlig aftale om, at selskabet uden videre skulle omlægge kapitalpensionen til aldersopsparing. På baggrund af rådgiverens mødenotat må det derimod lægges til grund, at rådgiveren lovede klageren at fremkomme med en handlingsplan i januar 2015 vedrørende hans pensioner, hvilket rådgiveren ikke gjorde.

Klageren og rådgiveren afholdt den 10/8 2015 et nyt pensionsmøde. Af rådgiverens opfølgende mail af 13/8 2015 fremgår det, at der blev lagt en slagplan og aftalt at oprette en ny Lederpension i markedsrente. Rådgiveren anførte blandt andet: "2. Når Lederpensionen er oprettet primo september, overfører vi til denne police din kapitalpension, som dermed afgiftsberigtiges og bliver til en aldersopsparing (som du kan hæve af skattefrit). 3. Jeg undersøger, hvor meget du kan få i overførselstillæg, hvis du også vil overføre dine ratepensioner til din Lederpension. 4. Du beslutter, om du vil overføre dine ratepensioner til Lederpensionen, evt. kan du vælge kun at overføre den ene – eller slet ingen af dem. 5. … Jeg har vedhæftet tilmeldingen til Lederpension med denne e-mail. Du skal blot underskrive og tage stilling til, hvilken investeringsprofil, du

vil have (A, B, C, eller D), som beskrevet i det udleverede materiale. Du er velkommen til at scanne ind og sende retur via e-mail, lige som du også kan returnere med alm. fodpost til nedenstående adresse att. undertegnede."

Klageren returnerede tilmeldingsblanketten til Lederpension den 9/9 2015, og rådgiveren kvitterede for modtagelsen den 10/9 2015. Klageren har i mail af 9/9 2015 til selskabets rådgiver bl.a. anført, at "Vedlagt tilmelding til Lederpension som aftalt. Investeringsprofil skal være D. Jeg vedlægger samtidig brev fra PFA af 1. september 2015 som jeg ikke forstår. Jeg er spændt på at høre hvad jeg kan forvente i overførelsestillæg på de enkelte ratepensioner."

Lederpensionen blev herefter oprettet i selskabet pr. 9/9 2015. Som sagen foreligger oplyst, var der derpå ingen kontakt mellem rådgiveren og klageren, før rådgiveren den 8/1 2016 sendte en nytårshilsen, og klageren den 26/2 2016 spurgte til, hvordan det gik med "hans kludetæppe af ordninger".

Selskabets rådgiver har hertil i mail af 1/3 2016 til klageren bl.a. oplyst, at "Jeg har nu haft tid til at kigge på sagen. Lige nu har du mulighed for at sammenlægge et par af dine policer med din Lederpension, som er i markedsrente. Hvis du gør det, vil du samtidig afkøbe den tilbageværende garanti på ordningerne. For dette afkøb vil du modtage et overførselsgebyr i omegnen af 400.000 kr. Det vurderer jeg som en god løsning. Men lad os tage et møde, før vi træffer nogen beslutning. Har du en ledig stund, hvor vi evt. kan mødes her i …?"

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke har foretaget den opfølgende sagsbehandling vedrørende klagerens overvejelser om omlægning af sin kapitalpension og ratepensioner, som selskabets rådgiver på pensionsmøderne den 29/12 2014 og 10/8 2015 har stillet ham i udsigt. Nævnet finder, at dette er kritisabelt.

Nævnet finder endvidere, at punkt 1 og 2 i selskabets mail af 13/8 2015 samt de afsluttende ord om, at "Jeg har vedhæftet tilmeldingen til Lederpension med denne e-mail. Du skal blot underskrive og tage stilling til, hvilken investeringsprofil, du vil have (A, B, C, eller D), som be-

skrevet i det udleverede materiale.", må forstås således, at også kapitalpensionen ville blive omlagt, når klageren indsendte tilmeldingen til Lederpension. Dette gjorde klageren den 9/9 2015, og klageren anførte i sin mail, at "Jeg er spændt på at høre hvad jeg kan forvente i overførelsestillæg på de enkelte ratepensioner."

På den baggrund finder nævnet, at selskabets sagsbehandling har været mangelfuld, idet selskabet som følge af mailkorrespondancen og den fremsendte tilmeldingsblanket skulle have omlagt kapitalpensionen til alderspension med investerings D senest den 15/9 2015. Ved at undlade at foretage denne omlægning af kapitalpensionen senest den 15/9 2015 har selskabet pådraget sig et erstatningsansvar. Nævnet henviser til sine afgørelser i sagerne 85940 og 87849.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet endvidere, at det som følge af mailkorrespondancen mellem klageren og selskabet i februar/marts 2016 måtte have stået klart for klageren, at selskabet endnu ikke havde omlagt kapitalpensionen, og at dette kunne skyldes, at selskabet var af den opfattelse, at der var udestående spørgsmål, som skulle afklares, idet selskabet i mail af 1/3 2016 blandt andet anfører, at "Det vurderer jeg som en god løsning. Men lad os tage et møde, før vi træffer nogen beslutning. Har du en ledig stund, hvor vi evt. kan mødes her i …?"

Nævnet finder herefter, at klageren – dels som følge af den loyale samarbejdspligt i kontraktforhold dels som følge af tabsbegrænsningspligten – senest den 1/4 2016 burde have kontaktet selskabet med henblik på at få afhjulpet selskabets sagsbehandlingsfejl, således at kapitalpensionen hurtigst muligt kunne blive omlagt.

Selskabets erstatningsansvar vil som følge heraf alene angå perioden 15/9 2015 til 1/4 2016.

Som sagen foreligger oplyst, har nævnet ikke mulighed for at fastsætte erstatningsbeløbet. Selskabet skal derfor genoptage sagen samt beregne og erstatte klageren for det tab, han måtte have haft i perioden 15/9 2015 til 1/4 2016 som følge af, at der ikke skete omlægning af hans kapitalpension.

Selskabet skal derfor opgøre den værdi A, som kapitalpensionen efter fradrag af 37,3 % afgift kunne være overført til alderspension med den 15/9 2015. Selskabet skal herefter beregne hvilket afkast efter PAL, der ville være opnået af A med investeringsprofil D i perioden 15/9 2015 til 1/4 2016. I dette beregnede afkast skal fratrækkes det i samme periode faktisk opnåede afkast på kapitalpensionen efter PAL reduceret med 37,3 %. Hvis differencen er positiv, skal selskabet indsætte den på klagerens alderspension med valør pr. 1/4 2016 (det vil sige forrentning med markedsrenten gældende for investeringsprofil D fra 1/4 2016).

Nævnet bemærker, at selskabet har anerkendt at yde kompensation for mistet afgiftsrabat på 2,7 %-point af kapitalpensionen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, PFA Pension, skal anerkende, at det som følge af sagsbehandlingsfejl er erstatningsansvarlig for tab, der angår perioden 15/9 2015 til 1/4 2016. Selskabet skal genoptage sagen samt beregne og erstatte klageren for sit tab, som skal opgøres som beskrevet ovenfor.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.

Jens Kruse Mikkelsen
formand