Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. maj 2019 blev i sag nr. 93059:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Velliv, Pension og Livsforsikring A/S
Lautrupvang 10
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft pensionsordning i Velliv, Pension og Livsforsikring A/S. Han har i brev af 31/10 2018 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg skriver til jer, fordi jeg har haft en pensionsordning i Nordea Liv og Pension (NLP), hvor jeg føler mig snydt og bedraget, da jeg så godt som intet afkast har fået i knap 20 år.
>
> **Forløb:**
> I 1997 tegner jeg en pensionsordning hos Tryg, hvor jeg bliver rådet af … – der er assurandør i selskabet – til at tegne en pensionsordning hos dem. Jeg ønsker en ordning med så mange aktier som muligt, da jeg kan se i hans papirer at det er dér man kan få det største afkast. Men jeg bliver rådet til en ordning med 40 % danske aktier og 60 % obligationer og bliver samtidig opfordret til at tegne en forsikring mod negativ afkast og præmiefritagelse ved sygdom. Det vil ikke koste mig ret meget i forsikring, kun en lille procentdel af pensionen, og jeg er så sikker på at få det indbetalte beløb tilbage i værste fald.
>
> Efter ca. 3 år med mindre gode afkast, snakker jeg igen med min assurandør, der synes jeg skal skifte til en pulje, hvor Tryg vælger for mig. Jeg får at vide, de vil holde øje med min pension og hele tiden sørge for at have de bedste papirer, der efter deres vurdering, vil give mig bedst muligt afkast.
>
> Efter kort tid, får jeg at vide, at min pension vil blive overtaget af NLP – på samme vilkår og betingelser – og i en pulje, hvor de hele tiden vil sikre mig de bedste papirer og det bedste afkast. Jeg behøver ikke at foretage mig noget, da min pensionsopsparing bliver overflyttet automatisk.
>
> Så jeg foretager mig ingenting i de næste ca. 15 år og er helt tryg ved, at de hele tiden holder øje med min pension at sikre mig som lovet, de bedst mulige afkast.

2. 93059

Jeg bliver flere gange inviteret til kundemøder i Nordea Invest, hvor deres investeringseksperter fortæller hvor fantastisk afkast der er år efter år, og hvor dygtige de er til at forrente kundernes opsparinger, så jeg sidder bare og glæder mig over, at de også passer på min pension.

I 2016 går jeg for første gang ind på pensionsinfo.dk for at se, hvordan min pension har udviklet sig i de mange år. Jeg får et kæmpe chok! – der står kun de penge jeg har indbetalt, der er så godt som intet afkast. Jeg tænker det må være en fejl, men nej.

Jeg skriver en klage til NLP og beder om en redegørelse for min pension. Jeg ringer til den kontakt, som står i brevet fra NLP – …, snakker med hende, og får oplyst, at jeg efter deres mening, har meget høje omkostninger. Jeg beder om at få oplyst hvor meget jeg har indbetalt, hvor stort afkast og hvor store omkostninger der har været i alt.

Ud fra deres oplysning kan de ikke se længere end 5 år tilbage. Hvordan kan man have en garanti på at, som minimum få sin opsparing udbetalt hvis alt går galt, når de ved ikke hvad jeg har indbetalt i årenes løb og kun har data fra 5 år tilbage?

Jeg kontakter min revisor og beder hende om lave en opgørelse om mine indbetalte pensionsbeløb så langt tilbage som muligt. Min revisor har brugt meget tid på at finde opgørelser på mine indbetalinger, som hun har opstillet i et regneark, det er vedhæftet i bilagene.

Min pulje hedder: aktiv-mellem risiko

1. aktiv er, som jeg blev lovet, at de hele tiden ville sikre mig, at de havde de bedste papirer i min portefølje – men de har aldrig købt eller solgt noget – den samme pulje i hele perioden, men jeg har betalt de høje omkostninger for et stykke arbejde de ikke har gjort?
2. mellem risiko er efter min opfattelse, en fordeling på ca. 50% aktier og 50% obligationer og ikke 11% aktier og 89% obligationer. Det er efter min opfattelse ekstrem lav risiko.

Jeg mener dette er kun fordi jeg har en forsikring mod negative afkast, og de vil ikke risikere at tage nogen chancer, kun lige akkurat levere nok til at dække deres omkostninger. Uden forsikringen havde jeg helt sikkert haft en pulje med en noget større risiko (flere aktier).

Jeg har aldrig modtaget en årsopgørelse/oversigt over udvikling af min pension, jeg har heller aldrig fået tilbudt at få lavet en risikoprofil som efter min mening er normalt at få lavet.

Alle dem jeg har talt med om emnet, får hvert år en opgørelse med udvikling, omkostning og opsparing. Hvis jeg havde fået sådan en, havde jeg selvfølgelig reageret for mange år siden og straks ændret på min pension – mener det er en helt bevidst handling der er foregået, så jeg ikke ville kunne opdage hvor ringe det stod til. I årene med Tryg fik jeg altid en opgørelse hvert år, så jeg kunne følge med i min pensionsudvikling.

Jeg fik overført mine opsparinger til min egen bank – … – 14. marts 2016 fra NLP, se i vedhæftede bilag.

En gennemsnitlig almindelig lønmodtagerpension har ifølge mine oplysninger i gennemsnit de sidste 10 år i Industriens pension fået 10,1% i afkast årligt – (kilde: finans.dk).

Til sammenligning har jeg i Lønmodtagernes Dyrtidsfond (LD) i 1978 fået indbetalt 2.300 kr. og de har placeret pengene bedst muligt for mig, så i dag står der ca. 80.000 kr. og det er ikke fordi, de er dygtigere end dem sidder i NLP, men de arbejder i kundens interesse kontra NLP-medarbejdere der sidder i Nordea og aktionærernes interesse, dér er kunden kun midlet til endnu større afkast/udbytte.

Jeg har via … mange … der er ansat i både bank- og forsikringsbranchen, som jeg har talt med om min situation, og de siger alle, at det må være en fejl eller, det kan ikke passe. Mange af dem fortæller om deres egen pension som de sidste ca. 5 år har givet afkast på mellem 2-500.000 kr. om året.

Efter jeg fandt ud af, hvor skidt min pension var, gik jeg [sygdom]. Jeg har slidt og slæbt 50 timer om ugen, hævet en lille løn til mig selv … om måneden og hele mit overskud er investeret i min pension, så jeg føler virkelig jeg har spildt mit liv på at arbejde hårdt uden at blive belønnet for det. Jeg har virkelig set frem til min pension og glædet mig til at nyde friheden – velvidende, at der var penge nok til at gøre de ting man drømte om, når pensionen kom.
…
Jeg har mange gange set deres posters i vinduet, hvor der står 'Gør det du er bedst til' og 'Gør det muligt' underforstået, det er jo det vi gør (NLP) Jeg så i TV2 News en pensionsrådgiver give et eksempel på en opsparing hvor der indbetales 30.000 kr. om året i 30 år, altså 900.000 kr. og ville så have godt 2.5 mio. kr. ved et afkast på 6% om året, så med mine 1.2 mio. kr. indbetalt over ca. 20 år – har jeg færre penge end det jeg har indbetalt.

Jeg havde håbet at kunne gå på efterløn, når jeg bliver .. år – om … år, da jeg har [sygdom], jeg tror ikke mit helbred holder længere, men med min nuværende økonomiske situation har jeg ikke råd til efterløn."

I brev af 10/12 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Tvist
Klager har haft en privattegnet kapital- og rateopsparing hos Velliv (herefter Selskabet). Klager er utilfreds med størrelsen af afkastet på hans ordning og ønsker en kompensation. Det er således Klagers opfattelse, at afkastet har været for lavt.

Det er vores opfattelse, at Klager ikke er lovet et bestemt afkast, og derfor afvises Klagers krav om kompensation.

Forsikringsbetingelser
Investeringsbetingelser af 1. august 2005 (bilag A).

Af '§ 1. Opsparing' fremgår, at

> *'Opsparingen og indbetalinger til opsparingen forøges/formindskes med det positive/negative afkast, der svarer til udviklingen i markedskursen for de valgte fonde tillagt eventuelt udbytte og fratrukket omkostninger, herunder skatter mv. jf. § 6. Forsikrede har den fulde risiko for eventuelt negativt afkast. Forsikrede kan dog efter særlig aftale få dækket investeringsrisikoen (investeringsgaranti).'*

Videre fremgår det af '§6. Afkast og omkostninger', at

'Opsparingen forøges/formindskes med fondenes afkast og reduceres med omkostninger og herunder handelstillæg/handelsfradrag, skatter, afgifter samt betaling for eventuel forsikringsdækning og eventuel dækning af investeringsrisiko. Størrelsen af reduktion afhænger af de til enhver tid gældende lovgivning, der således også gælder for bestående forsikringer.'

Sagsforløb
Klager oprettede i 1997 en privattegnet kapitalopsparing.

I år 2000 ændrede Klager valg af investering til 'Tryg Link' jf. bilag B. Af begæringen, som Klager har underskrevet, fremgår, at

'Jeg giver hermed Tryg Link bemyndigelse til at fordele opsparing mellem de til enhver tid værende investeringsfonde efter selskabets bedste skøn over, hvad der tjener forsikringstagers interesser. Der kan ikke i anledning af det af selskabet udøvede skøn gøres ansvar gældende overfor selskabet.'

I juli 2007 ændrede Klager opsparingsform fra kapitalforsikring til rateforsikring og valgte fortsat at bibeholde investeringsgarantien på ordningen. jf. bilag C.

Klager har årligt modtaget pensionsoversiger, som viser den aktuelle status på ordningen. Af pensionsoversigten fremgår den værdi, som ordningen har opsparet, og som vil komme til udbetaling ved pensionering. Ved at sammenholde pensionsoversigterne fra år til år har Klager haft mulighed for, at se udviklingen af opsparingen på hans kapital- såvel som hans rateopsparing. Pensionsoversigterne for perioden 2008 til 2015 er vedlagt som bilag D.

Af pensionsoversigterne fremgik frem til år 2011, at

'De vil hvert år få en enkel og overskuelig oversigt, som vi kalder en Årsoversigt. Den vil give Dem et overblik over Deres pensionsordning. De kan finde flere oplysninger om Deres pensionsordning på Netpension. Hvis De ikke allerede har adgang til Netpension, kan De bestille en adgangskode på vores hjemmeside www.nordealivogpension.dk.'

Vi kan beklageligvis konstatere, at Klager ikke har fået tilsendt en fysisk Årsoversigt i alle årene frem 2011, som det ellers er beskrevet i pensionsoversigten. Klager har dog altid haft mulighed for at tilgå oplysningerne om hans pensionsordning via Netpension.

I december 2011 orienterede vi vores kunder om, at de fremadrettet ikke længere ville modtage årlige meddelelser med brevpost, men i stedet ville kunne finde oplysningerne på Netpension. Brevet sendt til Klager er vedlagt som bilag E.

Klager har siden 2011 således været orienteret om, at han ikke længere ville modtage årlige meddelelser, og at de ønskede oplysninger om hans ordning, kunne han finde på Netpension. Vi har registreret, at Klager først tilgik Netpension den 23. januar 2014.

I brev af 28. januar 2014 bad Klager bl.a. om at få tilsendt kontooversigter. Henvendelsen blev besvaret i brev af 11. februar 2014 (Bilag F).

Den 31. januar 2016 rettede Klager atter henvendelse. Klager var utilfreds med, at han ikke længere modtog årlige opgørelser over hans ordning. Dertil var det hans opfattelse, at afkastet på

hans ordning var for lavt sammenholdt med hvad andre havde fået i afkast, hvorfor han krævede en kompensation (Bilag G).

I brev af 12. februar 2016 forklarede vi Klager, at han tilbage i august 2000 havde valgt at ændre investeringen på sin pensionsordning til det der dengang hed 'Tryg Link vælger', og hvilket nu svarede til 'Aktiv Mellem risiko - garanti'. Videre beskrev vi sammensætningen af den fond, som hans opsparing var investeret i, og hvor på hjemmesiden han kunne finde nærmere oplysninger herom (Bilag H).

Slutteligt fik Klager oplyst, at han til enhver tid i Netpension kunne se afkastet for en af ham nærmere defineret periode, samt om mulighed for i Netpension at foretage ændringer i investeringssammensætningen.

I 2016 flyttede Klager sin pensionsordning til ...

Vurdering
Klager er utilfreds med størrelsen af afkastet på sin ordning og ønsker en kompensation.

Klager har modtaget årlige pensionsoversigter og har siden 2008 haft mulighed for på Netpension at få et løbende overblik over sin pensionsordning, se kontooversigter, indbetalinger, afkastet af opsparingen, fondssammensætning, beskatning mv.

I 2011 blev Klager oplyst om, at han fremadrettet ikke længere ville modtage en Årsoversigt med posten, men i stedet ville kunne finde oplysningerne på Netpension (bilag E).

Det skal videre bemærkes, at det af samtlige pensionsoversigter, som er fremsendt til Klager, fremgår, at Klager kan kontakte os, hvis han har spørgsmål, eller hvis han ønsker en gennemgang af hans pensionsordning.

Klager kontakter os først gang i 2014 med ønske om at få tilsendt en kontoopgørelse. Efter yderligere to år retter Klager atter henvendelse, men med krav om kompensation for 'manglende' afkast.

Det er Selskabets opfattelse, at Klager ikke er blevet lovet et bestemt afkast, jf. Nævnets udtalelse i kendelse 80.992 (side 6), hvorfor Klagers krav om kompensation afvises. Klager har ikke et dokumenteret tab, og skuffede forventninger alene kan ikke danne grundlag for erstatning eller kompensation.

Hvis Ankenævnet alligevel finder, at Selskabet er erstatningspligtigt, skal det for god ordens skyld bemærkes, at det er Selskabets opfattelse, at der er indtrådt forældelse forud for sagens indbringelse for Ankenævnet jf. forældelsesloven."

Klageren har i brev af 22/1 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"NLP skriver min klage går på, at jeg er skuffet over for dårligt afkast og jeg ikke er blevet lovet et bestemt afkast, men min klage går på, at den pensionsordning jeg tegnede hos Tryg, blev lovet en ordning, hvor deres investeringseksperter aktivt ville holde øje med min pensionsopsparing og hele tiden sikre mig de bedste papirer, som efter deres skøn, ville give det største muligt afkast, og

ikke som den jeg har haft hos NLP, der efter min mening er en passiv pulje med meget lav risiko, de kalder den godt nok aktiv-mellem, men de har aldrig købt eller ændret noget i alle de år.

Og ja, der er blevet sendt opgørelser fra NLP – med en saldo på hvor meget der er på min pension, men ikke defineret med indbetalinger – afkast – omkostninger osv. Jeg har hele tiden haft 100% tiltro til at min opsparing var i gode hænder og har ikke haft behov for at holde øje/tjekke om NLP nu ikke skulle gøre det godt nok for mig.

Jeg fik at vide at min pension ville blive flyttet over til NLP i en tilsvarende pulje, med samme vilkår og betingelser, som jeg havde haft hos Tryg og jeg behøvede ikke at gøre noget, da det hele ville gå automatisk og derfor har jeg ikke foretaget mig noget.

Årsagen til at jeg ikke har reageret før nu, er at jeg desværre har været syg …. ikke været i stand til at skrive en klage, jeg er stadig meget påvirket af denne sag. Det kan godt være, at jeg har været naiv eller godtroende, men synes også at NLP har et problem med deres moral og etik i denne sag.

Jeg har været inde på NLP og set at en pulje i aktiv-mellem risiko garanti koster 1,03% ÅOP og jeg mener at jeg har haft større omkostninger end dette.

Ud fra tidligere fremsendte regneark bilag, der er vedhæftet mit første brev, som min revisor har lavet, viser det at jeg har indbetalt i alt til og med 2015 kr. 1.269.912,00, ved opsigelse hos NLP får jeg kun overført kr. 1.104.350,34 til min bank … bilag, der er vedhæftet mit første brev – efter mine beregninger har jeg fået samlet negativt afkast på kr. 165.561,66. Dette på trods af at der har været historisk gode afkast på de finansielle markeder. Især siden 2008 og frem til 2018, hvor det var det det første år med negativt afkast, hvor jeg så har mistet yderligere kr. 100.000,00 på min nye pensionsordning, der dog ikke vedrører denne sag. Håber på en fair behandling så jeg kan få mit liv tilbage i ordentlige rammer."

Selskabet har i brev af 18/2 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Indbetalinger
I forlængelse af Klagers svarbrev af 22. januar 2019, har vi bedt Aktuariatet om at gennemgå Klagers indbetalinger. Det fremgår af Aktuariatets beregning, at Klager samlet set har indbetalt 934.404,16 kr. I 2016 flyttede Klager sin pensionsordning, som udgjorde 1.104.305,34 kr., til …

Udskrift fra Selskabets system, som viser indbetalinger til ordningen, er vedlagt som bilag J.

Vi henviser ligeledes til kontooversigterne fremsendt til Klager i 2014 (bilag I), hvoraf indbetalingerne også fremgår.

Klagers udregning på 1.269.912 kr. (jf. Klagers indlæg af 22. januar 2019) samt den af Klager fremlagte indbetalingsoversigt (udfærdiget af Klagers revisor) stemmer således ikke overens med Selskabets opgørelse.

Vi henviser Klager til, at prøve at kontakte SKAT eller se i skattemappen hos SKAT, for at få afklaret, hvorvidt han evt. har indbetalt til en ordning andet steds.

Investering
Selskabets investeringsafdeling oplyser, at siden Klager fortog omvalget i september 2000, har Klagers ordning hele tiden ligget i den samme type investering. At navnet efterfølgende skiftede fra 'Tryg' til 'Nordea Liv og Pension' var alene som følge af selskabets navneskift. Der blev ikke af denne grund ændret i retningslinjerne for investeringerne.

Der er siden navneskiftet løbende blevet handlet nede i fonden, både i fordelingen mellem aktier, obligationer, ejendomme og mellem forskellige typer af aktier. Dette er oplysninger som både har været tilgængelig på Selskabets hjemmeside samt sidenhen i Netpension.

Netpension
Det fremgår af informationsbekendtgørelsen § 5 stk. 1, at selskabet årligt skal oplyse forsikringstageren om størrelsen af forsikringsydelserne og forsikringstagerens samlede forrentning for året. Videre fremgår det af stk. 4, at selskabet, som alternativ til information i papirformat, kan give forsikringstager adgang til oplysningerne på andet varigt medium eller på en passwordbeskyttet hjemmeside tilegnet den enkelte kunde.

Klager har i årene fra 2008 til 2011 i papirform modtaget orientering om, at han kunne finde oplysninger om pensionsordningen på Netpension (se bilag D).

Af brevet fra år 2011, fremsendt pr post, orienterede vi Klager om, at han fremadrettet ikke længere ville modtage årlige meddelelser med brevpost, men i stedet, døgnet rundt, ville kunne finde oplysningerne om hans pensionsordning på Netpension. Videre stod det beskrevet, at

'På Netpension kan du fx:
- *Følge dine indbetalinger og udviklingen af din opsparing*
- *Se, om der er indberettet til SKAT*
- *Tjekke, hvordan du er dækket ved pension og af evt. forsikringer*
- *Se, hvem der modtager udbetalinger ved din død*
- *Benytte vores selvbetjening og ændre på, hvem der modtager udbetalingen ved din død*
- *Finde andre informationer, der har betydning for dig i forhold til din pensionsordning'*

Så selvom Klager adskillige gange var blevet informeret om muligheden for at finde oplysninger om pensionsordningen på Netpension, forholdte klager sig passivt frem til år 2014. Klager fravalgte således at gøre sig bekendt med udviklingen på hans ordning i Netpension. Dette fravalg er Klager ansvarlig for.

Fastholder afgørelse
Selskabet fastholder fortsat, at Klager ikke er blevet lovet et bestemt afkast, hvorfor Klagers krav afvises. Vi henviser i øvrigt til sagsfremstillingen af 10. december 2018."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder indbetalingsoversigter fremlagt af selskabet.

Af forsikringsbegæring af 30/12 1997 fremgår bl.a.:

Valg af investeringsafdelinger (skal ALTID udfyldes)

☐ Undertegnede giver hermed Tryg-Baltica Forsikring bemyndigelse til at fordele opsparingen på Tryg-Balticas investeringsafdelinger efter selskabets bedste skøn over, hvad der tjener mine interesser. Selskabet kan ikke gøres ansvarlig ud fra det skøn, selskabet udøver.

☒ Undertegnede ønsker opsparingen investeret i følgende afdelinger:
(Der kan maksimalt fordeles mellem 5 afdelinger. Det samlede investeringsvalg i afdeling 3, 4 og 5 må højst udgøre 40%, og **alle** investeringsvalg skal være delelige med 5%. I øvrigt henvises til investeringsaftalen for en beskrivelse af afdelingerne, ændring af investeringsvalg m.m.).

1.	Danske obligationer (realrenteafgiftspligtige):	%	4.	Ejendomme (realrenteafgiftsfri):	%
2.	Indeksobligationer (realrenteafgiftsfri): 60	%	5.	Udenlandske aktier (realrenteafgiftsfri) - **højst 20%**	%
3.	Danske aktier (realrenteafgiftsfri): 40	%	6.	Danske obligationer, korte (realrenteafgiftspligtige):	%
				I ALT	**100 %**

Af aftale vedr. valg af investeringsfonde underskrevet af klageren den 1/8 2000 fremgår bl.a.

Investeringsvalg for pensionsordning med opsparing i investeringsfonde for:
Investeringsaftale A med investeringsgaranti eller
Investeringsaftale B uden investeringsgaranti.

Jeg ønsker opsparingen investeret i følgende fonde:
Der kan højst fordeles mellem 5 fonde, og alle valg skal være delelige med 5.
Danske, globale og euro-aktiefonde må tilsammen udgøre op til 50% ved investeringsaftale A.

1.	Danske obligationer:	%
2.	Danske indeksobligationer:	%
3.	Danske aktier, op til 50% ved investeringsaftale A:	%
4.	Ejendomme, op til 20%:	%
5.	Globale aktier, op til 20% ved investeringsaftale A:	%
6.	Korte danske obligationer:	%
7.	Kontantkonto:	%
8.	Euro-aktier, op til 50% ved investeringsaftale A:	%
9.	BankInvest Health Care, kun ved investeringsaftale B:	%
10.	Uni-invest IT, kun ved investeringsaftale B:	%
11.	Schroder Global Small Cap, kun ved investeringsaftale B:	%
	I alt	100%

☒ Jeg ønsker Tryg Link vælger. (Der kan ikke samtidig investeres efter eget valg)

Jeg giver hermed Tryg Link bemyndigelse til at fordele opsparingen mellem de til enhver tid værende investeringsfonde efter selskabets bedste skøn over, hvad der tjener forsikringstagerens interesser.
Der kan ikke i anledning af det af selskabet udøvede skøn gøres ansvar gældende overfor selskabet.
Fordelingen kan ændres hver måned med mindst 14 dages varsel til udgangen af en måned. Hvis ordningen er investeringsaftale A med investeringsgaranti, og der på omvalgstidspunktet er negativt afkast, er ændringen betinget af Tryg Links godkendelse.
Jeg er opmærksom på, at mit investeringsvalg forudsætter, at fondene har eller kan erhverve tilstrækkelig aktiver til en tilfredsstillende pris efter Tryg Link's skøn. Tryg Link meddeler om ændringen kan gennemføres.

Selskabet har i brev af 12/12 2011 til klageren bl.a. anført:

> **"Følg din pensionsordning online, når det passer dig**
> På Netpension kan du få overblik over, hvordan du er dækket af din pensionsordning året rundt. Derfor modtager du fremover ikke en Årsoversigt med posten, men kan i stedet finde oplysningerne på Netpension.
> …
> **Din elektroniske postkasse - det sikre sted for dine papirer**
> På Netpension finder du din elektroniske postkasse, hvor bl.a. din Årsoversigt for 2011/2012 kommer til at ligge fra den 10. marts 2012. Det er også her, din aktuelle pensionsoversigt ligger. I den kan du se alle detaljerne om din pensionsordning, fx beskatningsregler og forsikringsbetingelser."

9. 93059

Klageren har i brev af 31/1 2016 til selskabet bl.a. anført:

> "Jeg har i dag været inde på min side på Nordea Liv & Pension for at tjekke op på mine opsparinger. Jeg kan ikke forstå hvorfor jeg ikke har fået større afkast, da jeg har en pensionsopsparing med: 40 % Danske Aktier og 60 % Indeksobligationer (realrenteafgiftsfri). Den er tegnet i 1997 hos Tryg Baltica Forsikring (policenummer …) med en forsikring mod negativt afkast.
>
> Jeg har læst på Finansnyhederne, at de danske aktier i de sidste 4 år er steget med 157 %, og alene i år 2015 er de steget med 34 %.
>
> Jeg ved ikke, hvad der er gået galt med min pension, jeg har på intet tidspunkt selv ændret eller blevet kontaktet af jer eller Tryg om ændring i mit depot, kun at skifte fra kapital til ratepension med samme vilkår som aftalt.
>
> Jeg har endvidere igennem flere år, efter opfordring fra min revisor, af skattemæssige årsager, indbetalt ekstraordinært på min pension, så beløbet burde være en hel del større, har ikke lige det eksakte beløb, men kan godt skaffe det, hvis i ikke selv kan finde det.
>
> Tidligere fik jeg en gang om året en opgørelse med udførligt overblik af min pension med hensyn til hvad aktier og obligationer gav i afkast. Jeg kunne også se hvad præmien var og hvad der var af omkostninger, så man havde et godt overblik, så ville jeg nok have reageret tidligere og måske have kunnet få rettet fejlen før."

I brev af 12/2 2016 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

> **"Sammensætning af investering**
> Det er korrekt, at der ved oprettelsen af din pensionsordning i 1997 blev valgt 60 % indeksobligationer og 40 % danske aktier, men dette har du ændret sidenhen.
>
> Opsparingen på din pensionsordning er i dag investeret i fonden 'Aktiv Mellem risiko - garanti'. Du har i august 2000 valgt at ændre investeringen på din pensionsordning til dette. En kopi af den underskrevne blanket om Valg af investeringsfonde er vedlagt.
>
> 'Aktiv Mellem risiko - garanti' svarer til den fond, der i år 2000 hed 'Tryg Link vælger'.
>
> Ønsker du at se sammensætningen af den fond, din opsparing er investeret i, kan du finde det via vores hjemmeside under Investering ➔ Link Pension ➔ Fonde og afkast ➔ Aktiv Mellem risiko – garanti ➔ Beholdning. Vær opmærksom på, at sammensætningen kan ændre sig løbende.
>
> Som det fremgår af overblikket på vores hjemmeside, er din opsparing fordelt med:
> - 39,65 % til Obligationsfonde
> - 31,38 % til Alternative fonde
> - 17,22 % til Andet
> - 11,75 % til Aktiefonde
>
> Aktivklassen 'Alternative fonde' består af kapitalfonde, skov og hedgefonde.

Aktivklassen 'Andet' består af kontanter og alternative aktiver, såsom futures, valutaterminer og andre finansielle instrumenter.

Da investeringen på din pensionsordning er forskellig fra den, Finansnyhederne har taget udgangspunkt i, kan vi ikke sammenligne afkastene.

Ønsker du at ændre investeringen, har du mulighed for det i Netpension under Selvbetjening. Netpension findes via vores hjemmeside nordealivogpension.dk, hvor man kan logge på med NemID.

Afkast ved visning i Netpension
I Netpension under fanen Kontooversigt kan du se det afkast, der er opnået i den periode, du vælger at få vist."

Af kontooversigt fremsendt af selskabet til klageren den 9/1 2019 fremgår bl.a.:

Periode fra 1.11.2005 til 31.1.2014	Tilvækst (i kr.)	Fradrag (i kr.)	I alt (i kr.)
Opsparing pr. 1.11.2005			327.095
Indbetalinger	553.600		
Afkast	175.805		
Skat af afkast		19.008	
Betaling til forsikring		2.198	
Betaling til administration		74.860	
I alt	729.405	96.066	633.339
Opsparing pr. 31.1.2014			960.435

...

Afkastet for perioden 1.11.2005 til 31.1.2014 opdelt pr. fond:

Ratepension

Fonde	Afkast i kr.
Velliv Aktiv Mellem risiko - garanti	65.918,10
Rentesaldo konto	58,32
I alt	65.976,42

Kapitalpension

Fonde	Afkast i kr.
Velliv Aktiv Mellem risiko - garanti	109.813,39
Rentesaldo konto	15,32
I alt	109.828,71

...

Statusoversigt pr. 31.1.2014.

Ratepension

Fond	Antal fondsenheder	Fonds salgspris i kr. (pr. enhed)	Valørdato	Opsparing i kr.
Velliv Aktiv Mellem risiko - garanti	1.999,73443	232,53	31.1.2014	464.998,25
Rentesaldo konto	0,00000			0,00
Endnu ikke investerede beløb				
I alt opsparing				464.998,25

Kapitalpension

Fond	Antal fondsenheder	Fonds salgspris i kr. (pr. enhed)	Valørdato	Opsparing i kr.
Velliv Aktiv Mellem risiko - garanti	2.130,63391	232,53	31.1.2014	495.436,30
Rentesaldo konto	0,00000			0,00
Endnu ikke investerede beløb				
I alt opsparing				495.436,30

Nævnet udtaler:

Klageren oprettede i 1997 en pensionsordning med kapital- og rateopsparing. Han valgte i den forbindelse, at opsparingen skulle placeres med 60 % i indeksobligationer og 40 % i danske aktier. Ved begæring af 1/8 2000 valgte han om til investeringsfonden "Tryg Link vælger". Nævnet lægger til grund, at "Tryg Link vælger"-fonden svarer til den nuværende "Aktiv Mellem risiko – garanti".

Klageren er utilfreds med afkastet på pensionsordningen. Han har henvist til, at hans revisor har beregnet, at han har indbetalt 1.269.912 kr. på pensionsordningen fra 1997 til 2015, men at han kun fik overført 1.104.350,34 kr. fra selskabet, da han flyttede sin pensionsordning til en bank i 2016, og således har haft negativt afkast inklusiv omkostninger.

Klageren har anført, at han er blevet lovet en ordning, hvor investeringseksperter aktivt ville holde øje med pensionsopsparingen for at sikre det størst mulige afkast, men at opsparingen reelt har stået passivt i samme pulje med meget lav risiko. Han henviser til fordelingen mellem aktie- og obligationsinvesteringer. Selskabet har i den sammenhæng oplyst, at "Aktiv Mellem risiko – garanti" er en aktivt forvaltet investeringsfond.

Nævnet bemærker indledningsvis, at klagerens pensionsordning ikke indeholder nogen garanti for et positivt afkast af en bestemt størrelse – dog har klageren tilkøbt en forsikring mod nega-

tivt afkast. Opnåelse af et positivt afkast på pensionsordningen er afhængig af en positiv markedsudvikling af de investeringsfonde, som klageren vælger, her "Aktiv Mellem risiko – garanti".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet det ikke sandsynliggjort, at selskabet har begået fejl ved opgørelsen af klagerens pensionsopsparing, der blev endeligt opgjort og udbetalt i 2016 i forbindelse med overførsel til en bank.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har oplyst at have opgjort klagerens samlede pensionsindbetalinger på policen i perioden 1997-2015 til 934.404,16 kr. Selskabet har til støtte herfor fremlagt udskrifter fra sit IT-system vedrørende klagerens indbetalinger, som summer til dette beløb. Klagerens revisor har ikke nærmere dokumenteret sin opgørelse til et højere beløb ved betalingsbilag eller på anden vis. Nævnet finder ikke grundlag for at betvivle selskabets oplysninger om klagerens pensionsindbetalinger.

Nævnet har videre lagt vægt på, at de foreliggende oplysninger om pensionsordningens afkast – eksempelvis for perioden 1/11 2005 til 31/1 2014, jf. selskabets kontooversigt af 9/1 2019 – efter nævnets umiddelbare vurdering ikke ses at være modstridende med offentligt tilgængelige oplysninger om de historiske afkast for investeringsfonden "Aktiv Mellem risiko – garanti". Disse oplysninger er tilgængelige på selskabets hjemmeside.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at foretage genberegninger af opgørelsen i 2016 af klagerens pensionsordning.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at han har modtaget mangelfuld rådgivning om sine muligheder for investeringsvalg i pensionsordningen, eller at selskabet ikke har håndteret pensionsordningen i overensstemmelse med de erklæringer, han har afgivet til selskabet. Nævnet finder det derfor ikke bevist, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar for rådgivnings- eller sagsbehandlingsfejl over for klageren.

13. 93059

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren har oplyst, at omvalget af investeringsfond i 2000 blev truffet af ham i samråd med en assurandør fra selskabet. Klageren har ikke godtgjort, at han over for assurandøren har udtrykt andet ønske, end hvad der svarer til investeringsfonden "Tryg Link vælger", som han den 1/8 2000 tilsluttede sig med sin underskrift, eller at assurandøren har ydet mangelfuld rådgivning i forbindelse med valget af investeringsfond.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren – som sagen foreligger oplyst – ikke har foretaget sig yderligere over for selskabet angående investeringer af sin pensionsopsparing før ca. 2014. Det må have stået klageren klart, at han ved henvendelse til selskabet ville kunne foretage ændringer i valg af investeringer, sådan som han havde gjort det i 2000. Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabet uden at være blevet kontaktet af klageren af egen drift burde have ydet yderligere rådgivning eller oplysning end sket, idet nævnet dog bemærker, at selskabet har anerkendt og beklaget, at klageren ved en fejl ikke fik fremsendt visse årsopgørelser før 2011, hvorfra selskabet overgik til udelukkende at have elektroniske opgørelser. Dette forhold kan imidlertid ikke i sig selv føre til, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren i denne sag.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings