

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. maj 2020 blev i sag nr. 94652:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hun har i klageskemaet af 2/1 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

I 2007 oprettede jeg en pensionsordning hos Danica Pension på en gennemsnitsrenteordning, hvilket jeg dengang fik det klare indtryk af, var den bedste ordning for mig. I foråret gjorde en ven mig opmærksom på, at det ikke var en god ordning, og jeg bad derfor Danica om flytte mig over på en markedsrenteordning, hvilket så skete pr. 1.8.2019. Omkring 1.9. ringede jeg til Danica for at spørge, hvornår jeg fik den bonus/kompensation, som er kutyme, at man får, når man skifter fra gennemsnitsrenteordning til markedsrenteordning. Jeg fik svar på mine henvendelser 26.9.19 med, at de ikke længere udbetaler bonus. Jeg sendte derfor en officiel klage til Danica og fik afslag 24.10.19. Jeg vil klage over denne afgørelse, dels fordi det plejer at være kutyme med en bonus, og dels fordi jeg ikke er blevet orienteret om, at hvis jeg ville skifte ordning, så var der ikke længere en bonus.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have den bonus, det er kutyme at få, når man skifter til en markedsrenteordning fra en gennemsnitsrenteordning. Jeg kan ikke acceptere deres afslag, fordi jeg ikke er blevet orienteret om, at de ikke længere vil udbetale bonus på det tidspunkt, hvor de ændrede ordningen."

I brev af 24/1 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Parterne er uenige om: hvorvidt klager er berettiget til at få udbetalt en bonus/garanti i forbindelse med at hun i 2019 har flyttet sin pensionsopsparing i Danica Pension fra produktet Traditionel (gennemsnitsrenteordning) til en markedsrenteordning (Balance).

Ankenævnet for Forsikring

2.

94652

Påstand: Klageren er ikke berettiget til, at Danica Pension yder hende en bonus/garanti i forbindelse med hendes flytning af ordningen i 2019.

Anbringender: Det gøres gældende at, klager ikke har krav på at få udbetalt en bonus/garanti.

Såfremt et livsforsikringsselskab på eget initiativ tilbyder en kunde en omlægning fra et produkt til et andet, er selskabet forpligtet til at tilbyde en bonus/garanti, jf. Lov om Finansiell virksomhed § 60a. Danica Pension har i forbindelse med en omlægningskampagne tidligere tilbudt en bonus/garanti til nogle af sine kunder i overensstemmelse med § 60a. Da anmodningen om omlægning kommer fra klager selv i 2019, på et tidspunkt hvor Danica pension ikke kører en omlægningskampagne, er Danica Pension ikke forpligtet til at yde en garanti/bonus.

Konklusion: Klager har ikke krav på bonus/garanti, da der ikke er tale om en situation, der er omfattet af Lov om Finansiell Virksomhed § 60a."

Klageren har i brev af 4/2 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Danica Pension henviser i deres svar til Lov om Finansiell virksomhed § 60a at bonus gives, hvis Danica tilbyder en omlægning, og at Danica tidligere i forbindelse med en omlægningskampagne har tilbudt nogle af sine kunder bonus.

Jeg vil henvise til specifikke bemærkninger til Lov om Finansiell virksomhed § 60a, jeg citerer: '*men der har udviklet sig en praksis, hvorefter forsikringstagerne i forbindelse med omvalg er blevet tilbudt en omvalgsbonus, der har kompenseret forsikringstageren for at afstå fra sin garanti.*'

Min påstand er, at Danica Pension har fulgt denne praksis, men at Danica nu har afvejet fra denne praksis, ('vi udbetaler ikke længere bonus'), hvilket de ikke kan, da det er en specifik bemærkning til loven, og at der er skabt præcedens.

Jeg underbygger min påstand med de meget forskellige udmeldinger, jeg har fået fra Danica Pension:

1) 19.08.2019 ringer jeg til Danica for at sige, at jeg endnu ikke har fået min omvalgsbonus, som jeg har ret til ifølge praksis. [Medarbejder 1] reagerer meget aggressivt og spørger mig 'Hvem har fortalt dig det?' Til sidst lover han dog at undersøge det, men jeg hører ikke fra ham.

2) 02.09.2019 skriver jeg til [medarbejder 2], som jeg tidligere har skrevet sammen med og fortæller hende, at jeg mangler at få min bonus. (Bilag 'henvendelse 02.09.2019 til Danica Pension')

04.09.2019 får jeg mail fra Danica Pension, at de behandler min sag i udbetalingsafdelingen. (Bilag 'behandling i udbetalingsafdelingen')

3) 23.09.2019 jeg rykker for svar fra udbetalingsafdelingen via [medarbejder 2]. (Bilag 'rykker for svar 23.09.2019')

26.09.2019 svarer [medarbejder 1] i stedet for [medarbejder 2], at Danica ikke længere udbetaler bonus, den bliver tillagt min pensionsordning. (Bilag 'ikke længere udbetalt, men tillagt')

Ankenævnet for Forsikring

3.

94652

4) 04.10.2019 spørger jeg [medarbejder 1] om, hvornår min bonus så bliver tillagt min pensionsordning.

09.10.2019 svarer [medarbejder 3] i stedet for [medarbejder 1], at der ikke bliver tillagt nogen bonus, og at jeg ikke får noget. (Bilag 'Danica Pension')

5) 22.10.2019 jeg klager formelt til Danica Pension over afgørelsen.

26.10.2019 jeg modtager afslag på klage via e-boks. (Bilag 'svar på klage').

Konklusion: Jeg mener at have påvist min påstand om, at Danica Pension har fulgt praksis, men ikke ønsker at gøre det længere, selv om der er skabt præcedens. Jeg har påvist det gennem de meget forskellige svar, jeg har fået, svar, der viser en udtalt uenighed om praksis i forhold til omvalgsbonus.

- 'Hvem har fortalt dig det?' (At jeg skal have bonus)
- Min sag går til behandling i udbetalingsafdelingen (vel fordi jeg skal have udbetalt min bonus)
- Danica Pension udbetaler ikke længere bonus, den bliver tillagt
- Bonus bliver alligevel ikke tillagt

At Danica Pension 'ikke længere udbetaler bonus' er et brud med praksis jf. specifikke bemærkninger til Lov om Finansiell virksomhed § 60a, og dette brud på praksis har Danica Pension ikke informeret sine forsikringstagere om, hvorfor jeg mener, at jeg er berettiget til at få bonus."

Selskabet har i brev af 24/2 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det gøres gældende at, da klager selv henvender sig og anmoder om en flytning af sin ordning, har hun ikke krav på at få udbetalt en bonus/garanti. Reglerne i § 60a gælder kun i det tilfælde at selskabet i forbindelse med en kampagne, af egen drift tilbyder kunden en flytning af kundens ordning.

Den praksis klager henviser til at der er udviklet vedr. tildeling af bonus/garanti når kunden flytter sin ordning, gælder kun i de tilfælde der er omfattet af § 60a, altså hvor selskabet af egen drift tilbyder kunden en flytning af kundens ordning. Se bilag A side 2 understregningen.

Konklusion: Klager har ikke krav på bonus/garanti, da der ikke er tale om en situation, der er omfattet af Lov om Finansiell Virksomhed § 60a.

Bilag A: Kommentarer til bestemmelsen fra lovforslaget."

I brev af 12/3 2020 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Danica Pensions advokat henviser i sit 2. svar på min klage til Lov om Finansiell Virksomhed § 60a, der kort handler om, at bonus gives, hvis det er Danica Pension, der tilbyder en omlægning af ordningen.

Ankenævnet for Forsikring

4.

94652

Jeg vil igen henvise til specifikke bemærkninger til Lov om Finansiell virksomhed § 60a, jeg citerer: *'men der har udviklet sig en praksis, hvorefter forsikringstagerne i forbindelse med omvalg er blevet tilbudt en omvalgsbonus, der har kompenseret forsikringstageren for at afstå fra sin garanti.'*

Bemærkningen starter med et 'men', dvs. at den er i modsætning til/en udvidelse af §60a. Bemærkningen oplyser om, at der har udviklet sig en praksis, dvs. en kutyme/præcedens for at 'forsikringstagerne i forbindelse med omvalg' og her udtrykkes der forsikringstagerne generelt, dvs. alle og ikke kun dem, der er blevet tilbudt omlægning af Danica Pension, men også omfatter dem, der selv har bedt om en omlægning.

Hvis der i de specifikke bemærkninger til loven kun menes dem, der er blevet tilbudt omlægning af Danica Pension, så ville bemærkningerne være helt overflødige, da det jo netop står i selve loven, at bonus kun gælder de kunder, der tilbydes omlægning. De specifikke bemærkninger udvikler det til således at omfatte alle kunder, fordi der har udviklet sig en kutyme.

Det passer da også med, at jeg modtog en mail fra Danica Pension den 04.09.2019 om, at min sag var sendt til behandling i Udbetalingsafdelingen. (bilag 'behandling i udbetalingsafdelingen')

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Selskabet har i brev af 24/10 2019 til klageren bl.a. anført:

"Danica Pension giver ikke længere kompensation

Jeg er ikke helt klar over, hvad du mener med 'bonus', men jeg går ud fra, at du tænker på det kompensationsbeløb, som blandt andet Danica Pension på et tidspunkt valgte at tilbyde de kunder, der opgav deres garantier og skiftede til markedsrente.

Danica Pension var ikke – og er ikke – forpligtet til at give kompensation, og jeg kan desværre ikke tilbyde dig en 'bonus' i forbindelse med ændringen til Danica Balance i 2019."

Af § 60 a i lov om finansiell virksomhed fremgår:

"§ 60 a. Tilbyder et forsikringsselskab, der har tilladelse til at udøve livsforsikringsvirksomhed, på eget initiativ alle eller en gruppe af sine forsikringstagere at ændre deres forsikringsaftale til at omfatte et produkt med lavere eller ingen garantier, skal en forsikringstager, der accepterer et sådant tilbud, have overført den økonomiske værdi af sit nuværende produkt til det nye produkt.

Stk. 2. Finanstilsynet fastsætter nærmere regler for beregningen af den økonomiske værdi af forsikringstagerens produkt."

Af forarbejderne (bemærkningerne til lovforslag L 119/2013-2014) til lov nr. 403/2014, hvorved der i lov om finansiell virksomhed blev indsat ovenstående nye § 60 a, fremgår bl.a.:

"Til nr. 10 (§ 60 a i lov om finansiell virksomhed)

Der findes ikke i dag en eksplicit forpligtelse til at tilbyde forsikringstagerne en kompensation, men der har udviklet sig en praksis, hvorefter forsikringstagerne i forbindelse med omvalg er blevet tilbudt en omvalgsbonus, der har kompenseret forsikringstageren for at afstå fra sin garanti.

Bestemmelsens *stk. 1* pålægger forsikringsselskaber, der udøver livsforsikringsvirksomhed, og som tilbyder alle eller en gruppe af forsikringstagere et omvalg, at overføre ikke blot forsikringstagerens opsparing, men den økonomiske værdi af det eksisterende produkt til den nye ordning. Den økonomiske værdi af et gennemsnitrenteprodukt med garantier overstiger således typisk opsparingsens størrelse, når markedsrenten er mindre end den grundlagsrente, der svarer til pensionsgarantien.

Ændringerne vil typisk bestå i, at selskabet tilbyder forsikringstagere med gennemsnitsrenteprodukter med garantier, herunder betingede garantier, at overgå til et produkt med lavere eller ingen garantier eller til et markedsrenteprodukt. Et omvalg omfattet af bestemmelsen kan også bestå i, at selskabet tilbyder kunder at overføre en eksisterende kapitalpension med garantier til en aldersopsparing i kombination med, at aldersopsparingen tilbydes på et produkt uden garanti eller med et lavere garantiniveau. Hvis afgiftsberigtigelsen og skiftet til aldersopsparing ikke indebærer en reduktion af garanti, er skiftet ikke omfattet af bestemmelsen.

Bestemmelsen finder kun anvendelse på ændringer, der vedrører pensionsopsparingen, og ikke hvis ændringen af pensionsordningen alene indebærer ændringer af de forsikringsdækninger, der indgår i pensionsordningen. Eksempelvis vil en ændring af ægtefælledækningen eller bortfald af en børnepension ikke blive berørt af bestemmelsen.

Bestemmelsen er forbeholdt de situationer, hvor et forsikringsselskab finder det fordelagtigt at få ændret de pensionsaftaler, som selskabet har indgået med deres forsikringstagere, og derfor vælger at tilbyde alle eller grupper af forsikringstagere i selskabet et omvalg. Bestemmelsen skal finde anvendelse på omvalg, der tilbydes efter lovens ikrafttrædelse.

Bestemmelsen finder alene anvendelse på de situationer, hvor et selskab vælger at tilbyde alle eller grupper af deres kunder at vælge om til et andet produkt i selskabet. Det ville således være et indgreb i de eksisterende aftaler, hvis bestemmelsen også skulle finde anvendelse på de situationer, hvor det er kunden, der selv vælger at forlade et produkt med garantier. Pensionsaftalerne indeholder typisk regler for genkøb, hvorefter kunden alene har ret til de midler, der er tilskrevet kundens depot.

Lovforslaget regulerer de vilkår, som et selskabs tilbud om en ny aftale skal indeholde, men griber ikke ind i eksisterende aftaler mellem selskabet og dets kunder.

Bestemmelsen gælder i alle situationer, hvor det er selskabet, der tager initiativ til og aktivt tilbyder pensionstagerne et omvalg, hvor man giver afkald på sin nuværende garanti til fordel for et andet produkt uden eller med lavere garanti i selskabet.

Det indebærer, at selskaber, der løbende tilbyder omvalg – f.eks. en gang om måneden – vil være forpligtet til at følge bestemmelsen. Det samme vil gælde selskaber, der på deres hjemmeside oplyser om muligheden for omvalg uden at give et specifikt tilbud, men som tilbyder omvalg til alle de pensionstagere, der måtte henvende sig. Og i de tilfælde hvor et selskab som led i en modernisering af deres produktsortiment, tilbyder eksisterende kunder at flytte til et nyt produkt med andre dækninger og uden en garanti.

Bestemmelsen vil også finde anvendelse, hvis et selskab fremadrettet indgår aftaler med garantier, som rummer mulighed for efterfølgende at vælge om til et produkt uden garantier. Hvorimod

det ikke er tilfældet, hvis kundens nuværende aftale rummer mulighed for at kunne skifte fra eksempelvis gennemsnitsrente med garantier til markedsrente, og kunden udnytter denne mulighed.

Det afgørende kriterium er, at omvalget er foranlediget af en aktiv handling fra selskabets side med udgangspunkt i afgivne garantier og ordningens fremtidige afkast.

Det indebærer samtidig at tilfælde, hvor det er pensionstageren og/eller dennes arbejdsgiver, som af egen drift henvender sig til selskabet med ønske om at skifte produkt, falder uden for bestemmelsens anvendelsesområde."

Nævnet udtaler:

Klageren oprettede i 2007 en pensionsordning på en gennemsnitsrenteordning. Medio 2019 kontaktede hun selskabet og aftalte, at ordningen skulle overflyttes til en ordning i markedsrente. Hun klager over, at selskabet har afvist at yde compensation/omvalgsbonus i forbindelse med overflytningen af ordningen til markedsrente.

Klageren har anført, at det er kutyme, at der udbetales omvalgsbonus, og at hun ikke er blevet orienteret af selskabet om, at det ikke længere udbetalte omvalgsbonus på det tidspunkt, hvor selskabet ændrede ordningen.

Selskabet har anført, at klageren ikke har krav på at få udbetaling af omvalgsbonus, idet et livsforsikringsselskab kun er forpligtet til at tilbyde kunderne omvalgsbonus, hvis livsforsikringsselskabet på eget initiativ tilbyder en kunde en omlægning fra et produkt til et andet.

Af § 60 a, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed fremgår: "Tilbyder et forsikringsselskab, der har tilladelse til at udøve livsforsikringsvirksomhed, på eget initiativ alle eller en gruppe af sine forsikringstagere at ændre deres forsikringsaftale til at omfatte et produkt med lavere eller ingen garantier, skal en forsikringstager, der accepterer et sådant tilbud, have overført den økonomiske værdi af sit nuværende produkt til det nye produkt."

Af bemærkningerne til lovforslag L 119 fra 2013-2014 fremgår blandt andet, at "Det afgørende kriterium er, at omvalget er foranlediget af en aktiv handling fra selskabets side med udgangspunkt i afgivne garantier og ordningens fremtidige afkast. Det indebærer samtidig at tilfælde, hvor det er pensionstageren og/eller dennes arbejdsgiver, som af egen drift henvender sig til selskabet med ønske om at skifte produkt, falder uden for bestemmelsens anvendelsesområde."

Nævnet lægger til grund, at klagerens omvalg til et markedsrenteprodukt skete efter en henvendelse fra klageren til selskabet på klagerens eget initiativ, og at selskabet ikke i korrespondance til klageren, på selskabets hjemmeside eller i øvrigt har opfordret eller tilbudt kunder i et gennemsnitsrenteprodukt at foretage omvalg til markedsrente på det aktuelle tidspunkt.

Nævnet finder, at klagerens omvalg til markedsrente dermed falder uden for bestemmelsen i § 60 a i lov om finansiel virksomhed.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet mangelfuld vejledning i forbindelse med klagerens anmodning om omvalg eller i øvrigt har givet hende en berettiget forventning om at modtage omvalgsbonus. Nævnet finder det ikke godtgjort, at der foreligger en branchekutyme, som klageren kan støtte ret på, om at selskabet er forpligtet til at tilbyde klageren omvalg med omvalgsbonus.

Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde en omvalgsbonus til klageren i forbindelse med hendes skifte af pensionsprodukt fra gennemsnitsrente til markedsrente.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings