

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. marts 2021 blev i sag nr. 95772:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordninger. Han har i klageskema af 10/9 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Flere indbetalinger på mine pensionsaftaler hos PFA er ikke registreret på den adresserede pensionsordning.

PFA vælger uden annoncering at omlægge mine pensionsordninger i starten af 2020. Jeg opdager tilfældigt på MitPFA, at der ikke er registreret indbetalinger på nogen af pensionsordningerne de første 4 måneder af 2020.

Den 11. maj 2020 spørger jeg via MitPFA hvorfor der ikke er registreret indbetalinger selv om jeg på mine lønsedler kan se, at der bliver overført indbetalinger til PFA.

Den 25. maj 2020 rykker jeg for et svar. Den 9. juni 2020 rykker jeg igen for et svar. Den 20. juni 2020 rykker jeg PFA for at der fortsat mangler registrering af indbetalinger for januar 2020, og at det nu er muligt at se indbetalinger for de 4 måneder februar til maj.

PFA svarer den 23. juni 2020 at indbetalingerne er gået ind på to andre ordninger. PFA forklarer at pga systemomlægninger er det ikke muligt at se samtlige indbetalinger på samme oversigt.

Den 25. juni 2020 beder jeg om aktindsigt med henvisning til at det ikke er muligt for mig at se indbetalinger og status på mine pensionsordninger. Jeg beder i samme henvendelse om at få at vide hvilke personoplysninger PFA har på mig med henvisning til EU GDPR Forordning 2017/679, artikel 15.

Den xx bliver jeg ringet op af en medarbejder hos PFA som spørger om aktindsigten kan reduceres til en periode fra ultimo 2019 til primo 2020 idet omlægningerne er foretaget i denne periode og at det er i den forbindelse af indbetalingerne ikke er registreret. Det accepterer jeg.

Den 23. juli modtager jeg en liste med indbetalinger til mine policer i PFA som tilsyneladende dækker policernes hele levetid. Listen er en opstilling af periode og tilhørende beløb og tilhørende modtagende police. Det er i listen ikke muligt at revidere indbetalingerne idet ingen policer viser saldoopgørelse. I samme besked får jeg at vide, at min private indbetaling for december 2019 heller ikke er registreret. Men indbetalingen optræder på den fremsendte liste. Det viser med al tydelighed, at det med listen ikke er muligt at revidere indbetalingerne og at PFA ikke har styr på indbetalingerne.

Den 12. august 2020 beder jeg om at få at vide hvad der er sket med den private indbetaling for december 2019. Og jeg beder om at få en saldoopgørelse for policerne.

Den 18. august 2020 beklager jeg overfor PFA at man ikke reagerer på mine henvendelser. Jeg beklager, at PFA ikke giver mig den ønskede aktindsigt. Jeg meddeler PFA at jeg politianmelder PFA for at have stjålet min private indbetaling til pensionsordningen.

Den 20. august 2020 beder jeg om at få udleveret alle oplysninger om indbetalinger og tilhørende registreringer af saldi som det er rekvireret af politiet i forbindelse med anmeldelsen. Denne oversigt er aldrig modtaget.

Jeg agter at klage over forløbet til Ankenævnet for Forsikring og bliver bekendt med, at jeg i første omgang skal kontakte den lokale klageinstans hos PFA, hvilket jeg gør. Den 27. august 2020 modtager jeg besked om, at sagen er modtaget i klageafdelingen.

Den 28. august 2020 modtager jeg en saldooversigt over pensionsordningerne, en indbetalingsoversigt og et følgebrev. Det er fortsat ikke muligt at udføre revision på om indbetalinger er registreret korrekt på pensionsordningerne. Det er således ikke muligt at konstatere om eksempelvis den private indbetaling i december 2019 er registreret under forventet modtagende pensionsordning.

Jeg klager over at PFA ikke har givet mig aktindsigt idet det ikke er muligt at foretage revision af indbetalinger og saldoopgørelse for modtagende pensionsordning.

Jeg klager over at PFA ikke har informeret mig om at man ikke har været i stand til at administrere mine pensionsordninger med manglende saldoregistrering til følge.

Jeg klager over at PFA ikke har erkendt den mangelfulde håndtering af mine pensionsordninger og fremlagt en plan til at rette op.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Mine krav er at PFA konsekvensretter samtlige saldi og dokumenterer det, tilskriver den manglende forretning og dokumenterer det. Og så vil jeg kræve at kunne flytte mine pensionsordninger væk fra PFA uden beregning."

I brev af 1/10 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Hvilken type forsikring er der tale om?"

Pensionsordning ...24 (nyt policenummer efter udløb: ...82) blev oprettet pr. 1. oktober 2011 via forsikredes ansættelsesforhold hos ... omfattet af overenskomst med ... Ordningen er placeret i gennemsnitsrente og indeholder opsparing til livsvarig pension, ratepension samt kapitalpension. Den indeholdt endvidere, frem til den 1. februar 2020 præmiefritagelse, jf. pensionsbevis bilag A og vilkår bilag B. Forsikrede har, i henhold til overenskomsten, også ordning ...25 (nyt policenummer efter udløb: ...97) oprettet pr. 1 oktober 2011 med opsparing til livsvarig pension samt forsikringsdækninger (ophørt), jf. pensionsbevis bilag C og vilkår ligeledes bilag B. Begge ordninger udløb ved alder ... år den 1. februar 2020.

Forsikrede fortsatte med at indbetale efter udløb, hvorefter forsikrede, i henhold til overenskomsten, modtog to nye ordninger, ...26 og ...27, med opsparing og uden forsikringsdækninger, pensionsbeviser i bilag D og E.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Tvisten omhandler, hvorvidt forsikredes indbetalinger, og i forbindelse med ankenævns sagen også løbende forrentning, er indgået på forsikredes pensionsordninger herunder, om PFA's dokumentation for at indskud, foretaget i december 2019, samt indbetalinger, i perioden januar til maj 2020, kan anses for at være tilstrækkelig. Endelig giver forsikrede, i forbindelse med ankenævns sagen, udtryk for, at forsikrede ønsker mulighed for at overføre sine pensionsordninger til andet pensions selskab gebyrfrit.

PFA beklager det langvarige forløb, men fastholder, at forsikrede har modtaget fyldestgørende dokumentation for indbetalingerne på sine pensionsordninger ved indskud i december 2019 samt indbetalinger fra januar til maj 2020. Indbetalinger samt indskud blev straks registreret, men de modtagne beløb blev først i juni samt i august 2020, med tilbagevirkende kraft, placeret på forsikredes ordning, hvorved de først var synlige for forsikrede på dette tidspunkt. Forsikredes indskud er brugt til at forøge depotværdi og ydelse på ratepensionen, jf. bilag F. PFA ønsker på denne baggrund at tilbyde forsikrede, at evt. overførsel til andet selskab kan ske gebyrfrit.

PFA har hermed imødekommet forsikredes ønske om dokumentation for indbetalingerne samt givet dokumentation for forrentning og imødekommet gebyrfri overførsel til andet selskab, som er ønsket, forsikrede har fremsat under ankenævns sagen.

Sagsfremstilling

Forsikrede kontaktede PFA i december 2019 med ønske om at indskyde et beløb på sin pensionsordning ...24. Indbetaling på 20.000 kr. blev modtaget hos PFA den 23. december 2019.

Forsikrede modtog, i marts 2020 på grund af udløb, depotoversigt over pensionsordning ...24 på mitpfa.dk, hvoraf det samlede depot pr. 1. januar 2020 fremgik, i alt 532.070 kr. bilag G.

Forsikrede kontaktede PFA den 11. maj 2020, idet forsikrede, ikke siden oprettelsen af de nye pensionsordninger den 1. februar 2020 (...26 og ...27), grundet opnåelse af pensionsalder ... år, havde kunnet se indbetalingerne.

PFA bekræftede modtagelsen af henvendelsen den 11. maj 2020. PFA oplyste den 13. maj 2020, at forespørgslen ville blive sendt til den rette afdeling. Forsikrede rykkede for svar den 25. maj 2020.

Forsikrede skrev til PFA den 9. juni 2020, at forsikrede ikke kunne se indbetalingerne på sin pensionsordning. PFA oplyste den 12. juni 2020, at forsikredes henvendelse ville blive sendt til PFA's indbetalingsafdeling samt, at indbetalingerne ville blive placeret mandag eller tirsdag i den efterfølgende uge.

Forsikrede skrev igen, den 20. juni 2020, til PFA, at forsikrede nu kunne se indbetalingerne for perioden februar til maj 2020, men ikke for januar 2020. Forsikrede ønskede oplyst, hvorfor denne ikke var registreret.

PFA svarede den 23. juni 2020, at der var indkommet indbetaling i januar 2020, som var indgået på forsikredes ordninger med løbende indbetaling samt, at disse kunne ses på mitpfa.dk under depotregnskabet for begge pensionsordninger.

Forsikrede skrev den 25. juni 2020, at forsikrede ikke kunne forstå, at det ikke var muligt at se indbetalingerne på samme oversigt. Forsikrede ville gerne kunne se status på sine pensioner samt modtage aktindsigt, idet forsikrede ønskede at vide alt om sine pensionsordninger før, under og efter omlægningen, bilag H.

Efter telefonisk samtale med forsikrede, blev det den 23. juli 2020 aftalt, at forsikrede skulle modtage oversigt over de i PFA registrerede indbetalinger. PFA fremsendte samme dag indbetalingsoversigt, hvoraf både løbende indbetalinger samt indskud på 18.000 kr. i 2018 samt indskud på 20.000 kr. i 2019 fremgik. PFA oplyste samtidigt, at indbetalingen på 20.000 kr., modtaget i december 2019, af tekniske årsager endnu ikke var anbragt på forsikredes ordning, men dette ville blive løst i løbet af august 2020, besked af 23.07.2020 samt indbetalingsoversigt i bilag I.

Forsikrede svarede herpå den 12. august 2020 og anførte, at de to indskudte beløb på henholdsvis 18.000 kr. i 2018 og 20.000 kr. i 2019 ikke fremgik af oversigten samt, at det var utilfredsstillende, at PFA ikke registrerede indbetalinger på forsikredes pensioner.

Forsikrede oplyste den 18. august 2020, at forsikrede som følge af manglende handling fra PFA, havde politianmeldt PFA samt, at forsikrede ønskede aktindsigt i behandlingen af forsikredes pensionsordning, bilag J.

Indbetalingen på 20.000 kr. blev ved en beklagelig teknisk fejl først placeret den 19. august 2020 med virkning pr. 23. december 2019 på pensionsordning ...24.

PFA fremsendte den 19. august 2020 depotopgørelse for ordning ...24, hvoraf det fremgik, at det samlede depot udgjorde 551.187 kr., bilag K. Den 22. august 2020 fremsendte PFA, som følge af den beklagelige tekniske fejl, orientering vedr. ændring af indberetning for 2019 til Skat for ordning ...24, hvoraf indbetalingen på 20.000 kr. ligeledes fremgik, bilag L.

Forsikrede klagede den 24. august 2020 til PFA med den begrundelse, at PFA havde stjålet forsikredes indbetalinger til pension samt, at PFA ikke havde efterkommet anmodning om oversigt over alle indbetalinger og saldi på pensionsordninger, bilag M.

PFA besvarede forsikredes klage den 28. august 2020 og fremsendte i den forbindelse på ny indbetalingsoversigt, idet forsikrede tidligere havde haft vanskeligheder med at åbne denne, samt oversigt over den samlede opsparing på samtlige af forsikredes pensionsordninger, jf. bilag N.

Forsikrede anførte i besked, modtaget den 1. september 2020, bilag O, at PFA ikke havde dokumenteret, at alle indbetalinger var registreret, idet der ikke var tale om en saldo, der kan kontrolleres af en revisor. Forsikrede stillede krav om, at PFA skal dokumentere samtlige bevægelser på pensionsordningerne herunder, at der ikke mangler nogen registrering af indbetalinger.

PFA fremsendte som svar herpå, den 8. september 2020, bilag P, depotoversigt for pensionsordning ...24.

Begrundelse for selskabets afgørelse

Forsikrede anfører, at PFA bør konsekvensrette samtlige saldi samt dokumentere, at indbetalingerne er modtaget og placeret korrekt på forsikredes pensionsordninger herunder sikre, at der ikke er sket manglende forrentning.

PFA skal beklage det lange forløb samt, at tekniske vanskeligheder bevirkede, at indbetalingen på 20.000 kr. på forsikredes pensionsordning ...24 blev forsinket. Den senere anbringelse har imidlertid ikke medført noget tab for forsikrede, idet det modtagne beløb i august 2020 blev indsat med tilbagevirkende kraft, det vil sige på modtagelsestidspunktet den 23. december 2019. Indskuddet har bevirket, at depotværdien på ratepensionen blev forøget fra 328.247 kr. pr. 1. oktober 2019 til 357.901 kr. pr. 1. februar 2020 samt, at rateydelsen steg fra 34.461 kr. årligt i 10 år til 36.636 kr. årligt i 10 år, jf. bilag F. Dette medførte således, at skatteindberetningen for 2019 blev genåbnet, bilag L.

PFA har dokumenteret registrering af indbetalingerne til forsikredes pensionsordninger, herunder indbetalinger fra januar 2020 og frem og for indskuddet på 20.000 kr. i december 2019 samt forsikredes indbetalinger til pension tilbage fra 2001, jf. bilag I. Oversigten viser for hvilken måned, indbetalingerne er gældende for, og for indskuddet vises det pr. hvilken dato, beløbet er indsat på pensionsordningen.

PFA har ligeledes imødekommet forsikredes ønske om at modtage oversigt over den samlede opsparing, jf. bilag N. Oversigten viser udviklingen i depoterne på de forskellige pensionsordninger siden 2001.

Endelig har PFA, for at imødekomme forsikredes ønske om dokumentation for samtlige bevægelser på pensionsordningerne, udarbejdet et depotregnskab for ordning ...24, idet det var denne ordning, som forsikrede mente, at indskuddet på 20.000 kr. ikke var indgået på, bilag P. Forsikrede har samtidig mulighed for at se opsparingen på alle sine pensionsordninger på mitpfa.dk under 'Opsparingsoversigt' samt alle indbetalinger måned for måned i 2020 under 'Indbetalinger'.

PFA har således både registreret, placeret samt dokumenteret over for forsikrede, at indbetalingerne er korrekt indgået på forsikredes pensionsordninger.

PFA har i forløbet, samt efter aftale med forsikrede, behandlet henvendelsen ud fra, at anmodningen om indsigt udelukkende omhandler spørgsmålet om dokumentation for de af PFA mod-

tagne og registrerede indbetalinger på forsikredes pensionsordninger. Skulle forsikrede imidlertid ønske fuld indsigt, skal PFA straks imødekomme dette.

Konklusion

PFA beklager forløbet, men fastholder, at forsikredes indbetalinger er korrekt placeret på forsikredes pensionsordninger samt, at PFA har imødekommet forsikredes ønske om dokumentation for, at forsikredes indbetalinger er indgået på dennes pensionsordninger.

Forsikrede kan således konstatere, at indbetalingerne er indkommet samt, at depotet og rateydelsen er øget i takt hermed.

PFA vil, som følge af den beklagelige, sene respons, gerne tilbyde, at forsikrede kan overføre sine pensionsordninger til andet selskab gebyrfrit.

PFA har således imødekommet alle ønsker fremsat af forsikrede, herunder de ønsker, der er fremsat under ankenævnsagen."

Klageren har i brev af 12/10 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter at have læst PFAs dokumenter til sagen kan jeg ikke se, at PFA har udleveret den rekvirerede dokumentation for, at alle indbetalinger er registrerede på modtagende pensionsordning og at alle forrentninger også er registreret på relevante pensionsordning.

PFA har tidligere dokumenteret, at nogle indbetalinger ikke er registreret hos mine pensionsordninger. Derfor har jeg selvfølgelig anmeldt PFA til Politiet for tyveri.

Ud fra det foreliggende materiale hvor især egenindbetalinger ikke er registreret korrekt må jeg formode, at der tidligere har været indbetalinger som ikke er registreret korrekt.

PFA har valgt at fremsende dokumentation på registreringer på én pensionsordning i 2 år. Der er så vidt jeg kan se tale om mindst 7 pensionsordninger, og kravet om dokumentation dækker naturligvis alle pensionsordninger og i den fulde periode.

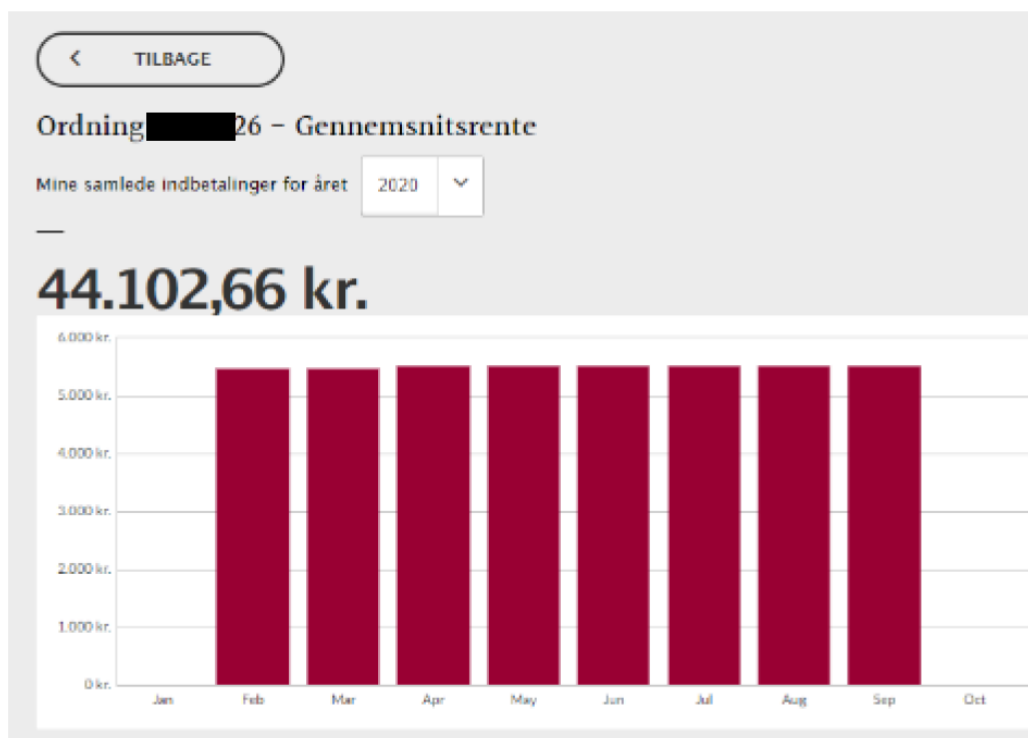
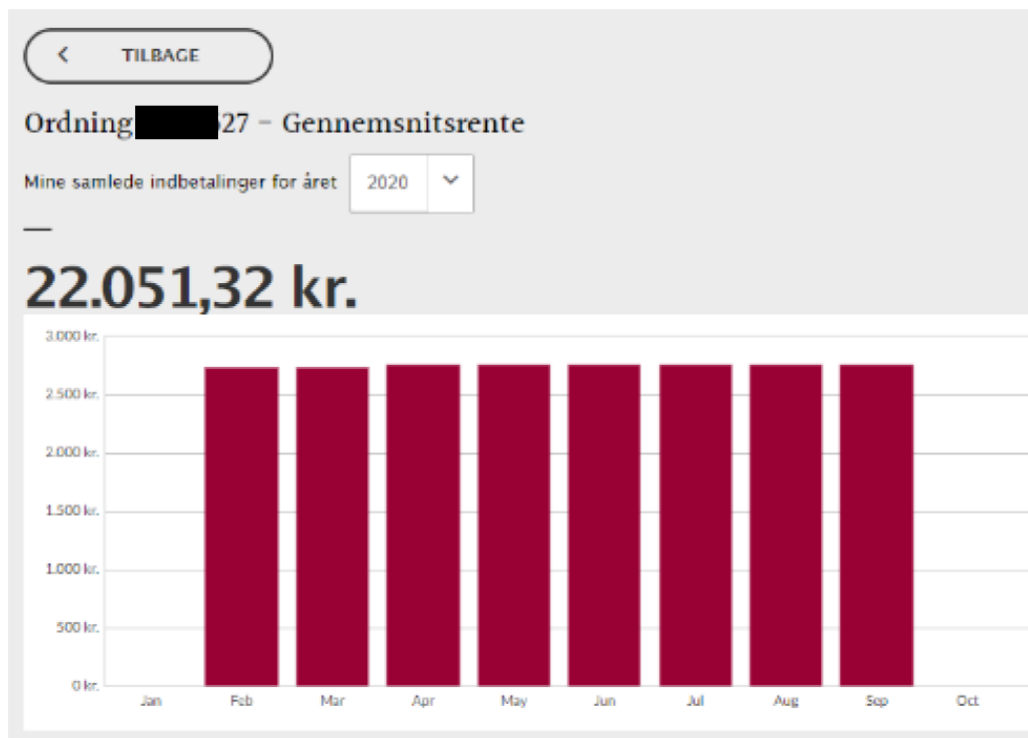
Derfor fastholder jeg kravet om, at PFA dokumenterer at samtlige indbetalinger, forrentninger og kapitaltilskrivninger er korrekte i hele perioden for alle policer.

Blot som eksempel er her skærmbillede fra PFA hvor det tydeligt fremgår, at indbetalinger fortsat ikke er registreret:

Ankenævnet for Forsikring

7.

95772



11

Selskabet har i brev af 21/10 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikrede oplyser, at forsikrede ikke kan se, at PFA har udleveret dokumentation for, at alle indbetalinger er registreret på de relevante ordninger, og forsikrede ønsker fortsat mulighed for at kunne orientere sig om udviklingen på samtlige af sine pensionsordninger.

PFA skal hertil bemærke, at dokumentation for indbetalinger på samtlige af forsikredes ordninger siden 2001 fremgår af bilag I, som blev fremsendt til forsikrede den 23. juli 2020.

Forsikrede har tillige modtaget oversigt over udviklingen på alle ordninger år for år i PFA siden 2001, jf. bilag N, fremsendt til forsikrede den 28. august 2020. Forsikrede har endvidere mulighed for at se opsparingen på sine ordninger på mitpfa.dk.

Forsikrede mener, at indbetalinger til pension fortsat ikke registreres korrekt. Forsikrede har i den forbindelse vedhæftet skærmpoint af registrerede indbetalinger for henholdsvis ordning ...26 og ...27, hvoraf det fremgår, at indbetalinger for oktober 2020 endnu ikke er indgået på ordningerne.

PFA skal hertil anføre, at indbetaling for oktober måned først modtages fra arbejdsgiver ultimo måneden, hvorfor disse endnu ikke er registreret og derfor heller ikke kan ses på ordningerne."

I brev af 26/11 2020 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg vil fastholde som tidligere udtalt, at det ikke er muligt at revidere PFAs udleverede dokumentation over indbetalinger, idet det ikke er muligt for mig at kontrollere, at indbetalingerne rent faktisk har øget kapitalbeholdningen på den modtagende pensionsordning.

PFA har anført i sit svar, at dokumentation for indbetalinger fremgår af bilag I. Dette er ikke korrekt, idet bilag I oplister en række beløb uden at kæde dem sammen med en tilsvarende forøgelse af kapitalbeholdningen på modtagende pensionsordning. Dermed er det ikke muligt at kontrollere, at indbetalingen rent faktisk har fundet sted.

Jeg vil gerne erindre om, at PFA selv har bekræftet denne manglende mulighed for at se dokumentation for indbetalingerne idet PFA efter at have erkendt manglende registrering af indbetalinger i starten af 2020 også selv har gjort opmærksom på, at egenindbetalingen i december måned 2019 heller ikke er registreret korrekt. Men denne egenindbetaling fremgår også af bilag 1, men kun PFA kan kontrollere om betalingen er registreret korrekt – det kan læser af bilag I ikke. Derfor har jeg efterlyst dokumentation for at samtlige indbetalinger er registreret korrekt på modtagende pensionsordning, og kun PFA har adgang til at skaffe denne dokumentation.

PFA har anført, at bilag N dokumenterer udviklingen på alle ordninger år for år. Det er heller ikke korrekt. Bilag N som jeg har modtaget oplister en række indbetalinger år for år samt en oversigt over depoternes årlige kapitalbeholdning. Det er ikke muligt at kontrollere i denne oversigt, at samtlige indbetalinger rent faktisk er registreret korrekt på modtagende pensionsordning idet det ikke er dokumenteret hvilken forrentning de enkelte pensionsordninger har fået, og dermed er det heller ikke muligt at kontrollere, om forrentningen og indbetalingerne rent faktisk matcher kapitalforøgelsen.

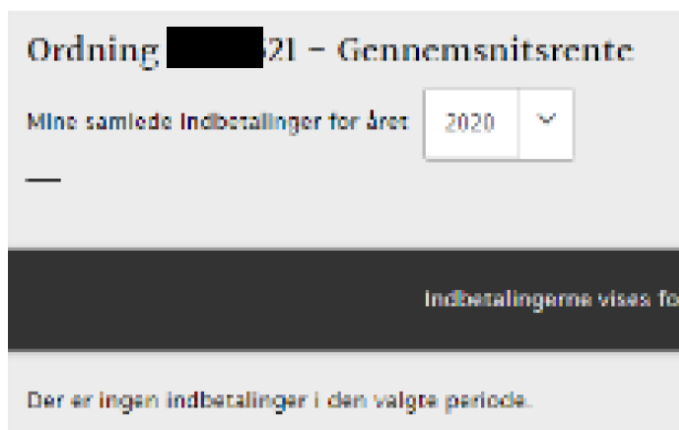
Ankenævnet for Forsikring

9.

95772

Jeg har bedt om aktindsigt i mine pensionsordninger hos PFA. Det mener jeg ikke at have modtaget endnu. Derfor fastholder jeg mit krav om aktindsigt i alle sagsakter.

Jeg vil igen gøre opmærksom på, at jeg via 'mitpfa.dk' ikke kan se indbetalingerne når de fortsat ikke er registreret. På de 5 pensionsordninger jeg har adgang til at se på mitpfa.dk er det fortsat ikke muligt for mig at se indbetalingerne for januar 2020 – og som tidligere anført i dette svar heller ikke muligt for mig at kontrollere:



Ankenævnet for Forsikring

10.

95772



Så jeg fastholder mit krav om aktindsigt i mine pensionsordninger."

Selskabet har i brev af 11/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikrede anfører, at PFA ikke i tilstrækkelig grad har dokumenteret, at alle indbetalinger er korrekt registrerede på forsikredes ordninger, idet det ikke er muligt at kæde dem sammen med tilsvarende forøgelse af kapitalbeholdningen.

PFA skal henvise til tidligere fremsendt dokumentation for, at alle indbetalinger på forsikredes pensionsordninger er modtaget og registreret korrekt siden 2001, jf. bilag I, sendt til forsikrede den 23. juli 2020. PFA har endvidere fremsendt dokumentation for den løbende udvikling i kapitalbeholdningen, jf. bilag N, sidste side, hvor forøgelsen på alle forsikredes ordninger fra 2001 og frem vises år for år.

PFA har endvidere nu, på baggrund af forsikredes yderligere ønske om dokumentation, tillige vedlagt depotoversigter for forsikredes pensionsordninger, jf. bilag Q1-5, dog med undtagelse af pensionsordningerne ...26 og ...27, idet disse kan ses på mitpfa.dk.

Forsikrede fremfører, at indbetalingerne til pension fortsat ikke er registrerede korrekt. Forsikrede har i den forbindelse vedhæftet skærmpoint af registrerede indbetalinger for ordningerne ...26 og ...27 samt ordningerne ...82 og ...97, hvor indbetalingen fra januar 2020 ikke vises.

PFA skal hertil anføre, at forsikredes ordning ...24 samt ordning ...25 ikke længere eksisterer, idet de udløb ved alder ... år, hvorefter de to ordninger blev overført til henholdsvis ordning ...82 samt ...97. Der henvises til forklaring i første indlæg af 1. oktober 2020. Indbetalingen for januar 2020 vises derfor ikke på oversigten på mitpfa.dk under 'Indbetalinger'. Indbetalingerne for januar 2020 fremgår derimod af depotoversigt for ordning ...24, bilag K samt af depotoversigt for ordning ...25,

jf. bilag R. Begge oversigter er tilgængelige for forsikrede på mitpfa.dk under 'Dokumenter'. Indbetalingen for januar 2020 fremgår også af depotoversigter i bilag Q4 og Q5.

Forsikrede ønsker nu at modtage fuld indsigt i de oplysninger, som PFA har registreret vedr. forsikrede.

PFA oplyste i indlæg af 1. oktober 2020, at PFA i forløbet, samt efter aftale med forsikrede, har behandlet forsikredes henvendelse ud fra, at anmodningen om indsigt udelukkende omhandlede spørgsmålet om dokumentation for de af PFA modtagne og registrerede indbetalinger på forsikredes pensionsordninger. Det blev endvidere oplyst, såfremt forsikrede faktisk ønskede fuld indsigt, så ville dette straks blive imødekommet. Eftersom forsikrede nu har fremsat ønske herom, vil forsikrede inden for 30 dage modtage fuld indsigt."

Klageren har i brev af 3/1 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Den 20-8-2020 skriver PFA via pfa.dk/beskeder: *'Jeg kan samtidig oplyse at din private indbetaling af 20.000 kr. i december 2019 af tekniske årsager endnu ikke er blevet ekspederet ind på din police, men at det skulle løses i løbet af august måned.'*

Men PFA påstod en måned tidligere, 23-7-2020, at listen i Bilag I viser at *'alle indbetalinger på forsikredes pensionsordninger er modtaget og registreret korrekt siden 2001, jf. bilag I.'*

Det er altså åbenlyst forkert når PFA påstår, at listen over indbetalinger, bilag I, viser at alle indbetalinger er modtaget og registreret korrekt siden 2001. Jeg vil derfor fastholde, at listen over indbetalinger i bilag I **ikke** er dokumentation for korrekt registrering.

Når PFA angiver årsagen til den manglende korrekte registrering af betalingen d. 23-12-2019 til af være *af tekniske årsager* så vil enhver med lidt teknisk faglig indsigt naturligt spørge ind til årsag, periode og konsekvens. PFA har ikke uddybet nærmere hvad den tekniske årsag er hvilket har bidraget til at styrke min skepsis overfor alle andre indbetalinger i bilag I.

PFA har skabt tvivl om hvorvidt de fremsendte lister er korrekte ved ikke at dokumentere de faktiske forhold og ved ikke at kunne påvise og garantere de korrekte beholdninger.

På PFAs saldooversigt er det samlede depot i oktober 2020 opgivet til 1.906.703 DKR. På mitpfa.dk den 3. januar 2021 er det samlede depot opgivet til 1.867.771 DKR. Det giver sig selv, at begge saldi ikke kan være korrekte når der i perioden fra oktober 2020 til januar 2021 har været foretaget indbetalinger og forrentning.

Jeg vil derfor fastholde at PFA ikke har dokumenteret og garanteret de korrekte beholdninger og at jeg med rette kan stille tvivl ved om PFA har været i stand til at administrere mine pensionsordninger korrekt."

Selskabet har i brev af 12/1 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikrede anfører, at det ikke er korrekt, at forsikredes indbetalinger er indgået på forsikredes pensionsordning henset til, at et indskudt beløb på 20.000 kr. ikke figurerede i den udarbejdede oversigt.

PFA har redegjort herfor i indlæg af 1. oktober 2020, hvorfor der henvises hertil.

Forsikrede bemærker, at saldooversigt i oktober 2020 er angivet til 1.906.703 kr., hvorimod saldoen på mitpfa.dk pr. 3. januar 2021 alene udgjorde 1.867.771 kr. Forsikrede spørger, hvilke af de to saldi, der kan anses for at være korrekte.

PFA skal hertil bemærke, at den anførte saldo på 1.906.760 kr., jf. bilag N, er korrekt. Den lavere saldo, vist på mitpfa.dk, skyldes, at pensionsordningerne ...26 og ...27, der blev oprettet efter opnået pensionsalder, i en kort, midlertidig periode, herunder den 3. januar 2021, ikke vistes online på mitpfa.dk. Årsagen er, at den foreløbige udløbsdato pr. 1. februar 2021 nærmerede sig, jf. bilag D og E, hvorfor der udestod en ekspedition. Begge pensionsordninger er nu blevet forlænget, idet der fortsat indbetales præmie, senest for december 2020."

I brev af 16/1 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"PFA skriver i sit gensvar, citat: *'Forsikrede anfører, at det ikke er korrekt, at forsikredes indbetalinger er indgået på forsikredes pensionsordning henset til, at et indskudt beløb på 20.000 kr. ikke figurerede i den udarbejdede oversigt.'*

Intet sted i mit svar har jeg anført at et indskudt beløb på 20.000 kr. ikke figurerede i den udarbejdede oversigt. Tværtimod har jeg i mit svar skrevet det modsatte, citat: *'Men denne egenindbetaling fremgår også af bilag 1.'*

PFA citerer altså det modsatte af hvad jeg rent faktisk skriver. Kernen i denne sag er netop, at indbetalingen optræder i Bilag I som PFA påstår dokumenterer korrekt registrering af indbetalinger – men PFA gør senere selv opmærksom på, at egenindbetalingen den 23. december 2019 på 20.000,- kr. ikke er registreret korrekt.

Denne diskrepans skaber naturligt tvivl om PFAs evne til at håndtere indbetalingerne korrekt, og skaber også tvivl om hvorvidt alle indbetalinger er registreret korrekt. Jeg kan med rette stille tvivl om hvorvidt mine pensionsordninger på mitPFA.dk bliver publiceret med korrekte beholdninger.

Den samme tvivl bestyrker PFA senere i sit gensvar ved at forklare hvorfor den samlede saldo på mine pensionsordninger ændrer sig nedadgående, citat: *'Den lavere saldo, vist på mitpfa.dk, skyldes, at pensionsordningerne ...26 og ...27, der blev oprettet efter opnået pensionsalder, i en kort, midlertidig periode, herunder den 3. januar 2021, ikke vistes online på mitpfa.dk.'*

Hermed har PFA bekræftet, at den saldo – og de indbetalinger – som fremgår af mitpfa.dk ikke altid er retvisende. Ifølge PFA giver det ikke anledning til en forklaring og en beklagelse – man konstaterer blot at de korrekte tal ikke altid vises på mitpfa.dk. PFA må derfor opfatte det som normen at tallene på mitpfa.dk ikke kan garanteres at være korrekte.

Jeg kan altså som kunde hos PFA ikke stole på de tal jeg kan hente på mitpfa.dk. Og derfor opstår denne klagesag, idet jeg som kunde naturligvis har brug for at få de korrekte tal og kunne stole på at de rent faktisk er korrekte. Det har PFA ikke formået. Jeg har som kunde ingen mulighed for at revidere mine pensionsordninger når grunddata fra mitpfa.dk ikke er troværdige.

Ankenævnet for Forsikring

13.

95772

Jeg forstår ikke hvis PFA skulle have hjemmel til at forvalte pensionsordninger efter forgodtbefindende."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af "oversigt over ratedepot- og ydelse vedr. police ...24/...82" udarbejdet af selskabet fremgår bl.a.:

Police [redacted] 24 og [redacted] 82

Opgørelsesdato:	Depotværdi Livsvarig pension	Garanteret ydelse Livsvarig pension	Depotværdi Ratepension	Garanteret ydelse Ratepension
01.10.19	17.410	851	328.247	34.561
23.12.19	17.494	853	335.702	36.636
01.02.20	17.570	856	357.901	36.690
01.08.20	19.797	885	362.366	36.952

Depotværdi Kapitalpension	Garanteret ydelse Kapitalpension
177.087	177.854
178.278	178.522
178.961	178.961
182.820	181.793

Af depotoversigt af marts 2020 vedr. police ...24 fremgår bl.a.:

Police [redacted] 24-1

	Kr.
Depot den 1/1 2020	532.070
Indbetalinger fra 1/1 2020	2.691
Arbejdsmarkedsbidrag	-215
Depot overført til anden police	-535.239
Forsikringsdækning	-3
Administration	-19
Gebyr	-44
Overført til Individuel KundeKapital	-124
Rente af depot	883

Depot den 1/2 2020 0

Individuel KundeKapital

Individuel KundeKapital den 1/1 2020	72.596
Overført til Individuel KundeKapital	124
Rente	0
Overført til anden police	-72.720
Individuel KundeKapital den 1/2 2020	0

Ankenævnet for Forsikring

14.

95772

Af depotoversigt af august 2020 vedr. police ...24 fremgår bl.a.:

Police [REDACTED] 24-1	
	Kr.
Depot den 1/1 2020	551.187
Indbetalinger fra 1/1 2020	2.739
Arbejdsmarkedsbidrag	-219
Depot overført til anden police	-554.430
Forsikringsdækning	-3
Administration	-19
Gebyr	-44
Overført til Individuel KundeKapital	-126
Rente af depot	915
Depot den 1/2 2020	0

Individuel KundeKapital	
Individuel KundeKapital den 1/1 2020	73.610
Overført til Individuel KundeKapital	126
Rente	0
Overført til anden police	-73.736
Individuel KundeKapital den 1/2 2020	0

Af skatteindberetning for 2019 fremsendt af selskabet til klageren i august 2020 fremgår bl.a.:

Police [REDACTED] 24-1	
	Kr.
Beløb indbetalt af arbejdsgiver	
- fremgår ikke af selvangivelsen	
Pension med løbende udbetaling - skattekode 1	0
Ratepension - skattekode 2	29.982
Beløb indbetalt privat	
- trækkes fra på selvangivelsen	
Ratepension - skattekode 2	20.000

Af en oversigt over pensionsindbetalinger fremsendt af selskabet til klageren den 23/7 2020 og den 28/8 2020 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

15.

95772

Indbetalinger							
Periode \ Police	21	22	23	24	25	26	27
...							
21/11-18 21/11-18	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	18.000,00 kr.			
...							
01/12-19 01/01-20	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	2.739,08 kr.	5.478,17 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.
23/12-19 23/12-19	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	20.000,00 kr.			
01/01-20 01/02-20	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	2.739,08 kr.	5.478,17 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.
01/02-20 01/03-20	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	5.478,16 kr.	2.739,09 kr.
01/03-20 01/04-20	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	5.478,16 kr.	2.739,09 kr.
01/04-20 01/05-20	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	5.524,39 kr.	2.762,19 kr.
01/05-20 01/06-20	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	5.524,39 kr.	2.762,19 kr.
01/06-20 01/07-20	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	0,00 kr.	5.524,39 kr.	2.762,19 kr.

Af depotoversigt udarbejdet af selskabet fremgår bl.a.:

Depot																
Police	21	22	23	24	25	26	27	97	82	samlet						
	Depot	KK	Depot	KK	Depot	KK	Depot	KK	Depot	KK	Depot	KK				
1. januar																
2001	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 kr.			
...																
2019	242.810	0	0	0	494.685	67.951	717.546	121.203	0	0	0	0	1.644.195 kr.			
2020	248.758	0	0	0	551.187	73.610	792.164	129.795	0	0	0	0	1.795.514 kr.			
1. oktober *	253.701	0	0	0	0	0	0	38.456	2.029	18.912	1.014	822.861	130.038	566.013	73.736	1.906.760 kr.

Værdien af police ...22 er 1. januar 2012 overført til police ...25, og værdien fra denne police er 1. februar 2020 overført til police ...97.

Værdien af police ...23 er 1. januar 2012 overført til police ...24, og værdien fra denne police er 1. februar 2020 overført til police ...82.

*) Police ...97 og ...82 er værdien opgjort 25. august 2020."

Af depotregnskab af september 2020 for police ...24 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

16.

95772

Police ...24			
Depotregnskab	2018	2019	2020
Depot 1. januar	442.436	494.685	551.187
+ Pensionsbidrag, privat	18.000	20.000	
+ Pensionsbidrag, firma	31.475	32.589	2.739
- Arbejdsmarkedsbidrag	2.518	2.607	
- Forsikringsdækning	662	292	3
- Administration	867	894	63
- KundeKapital	2.348	2.499	126
+ Renter	9.169	10.205	915
- Overført ud			554.430
Depot 31. december	494.685	551.187	0
KundeKapital	2018	2019	2020
KundeKapital 1. januar	59.248	67.951	73.610
+ Overførsel ind	2.348	2.499	126
+ Renter	3.160		
+ Ekstra rente	3.195	3.160	
- Overførsel ud			73.736
KundeKapital 31. december	67.951	73.610	0

København, september 2020

Nævnet udtaler:

Klagerens policer ...24 og ...25 er oprettet den 1/11 2011. Den 23/12 2019 foretog han et privat indskud på 20.000 kr. på police ...24. Den 1/2 2020 blev police ...24 og ...25 opgjort og overført til nye policenumre ...82 og ...97, idet han havde nået den aftale pensioneringsalder. Da klageren fortsat var ansat, blev der pr. 1/2 2020 oprettet nye policer ...26 og ...27 til brug for efterfølgende pensionsbidrag.

Klageren henvendte sig i maj 2020 til selskabet, da han på MitPFA havde konstateret, at der manglede at blive registreret indbetalinger på hans pensionsordninger for de første 4 måneder af 2020. Han ønskede desuden oplyst, hvad der var sket med hans indskud i december 2019. Han ønskede en saldoopgørelse for hans policer, så han kunne foretage revision.

Selskabet har oplyst, at klagerens indskud på 20.000 kr. blev registreret ved modtagelsen af beløbet, men at beløbet ved en teknisk fejl først blev placeret på police ...24 den 19/8 2020 med virkning fra den 23/12 2019. For så vidt angår de løbende indbetalinger fra februar 2020

og frem på de nye policer blev disse også registreret ved modtagelsen, men de blev først placeret på police ...26 og ...27 i juni 2020 med tilbagevirkende kraft. Selskabet har beklaget det lange forløb og de tekniske vanskeligheder.

Selskabet har fremlagt en oversigt over alle indbetalinger på klagerens pensionsordninger med angivelse af indbetalingstidspunktet. Selskabet har videre fremlagt depotoversigter pr. 1/2 2020 for police ...24 henholdsvis før og efter registreringen af indskuddet på 20.000 kr. Selskabet har desuden fremlagt depotregnskaber/saldooversigter for alle klagerens policer opgjort pr. 1. januar hvert år. Selskabet har også fremlagt en opgørelse over police ...24/...82 pr. 1/10 2019, 23/12 2019, 1/2 2020 og 1/8 2020. Selskabet har endelig fremlagt skatteindberetning for 2019 foretaget i august 2020 i forbindelse med bogføringen af indskuddet fra december 2019 og øvrige indbetalinger fra arbejdsgiver.

Klageren har anført, at det af selskabet fremlagte ikke giver ham mulighed for at foretage en revision af, om pensionsindbetalingerne er indgået korrekt i saldoen på depoterne og er blevet forrentet fra indbetalingstidspunktet. Han har anført, at selskabets liste over indbetalinger ikke udgør dokumentation for korrekt registrering af beløbene, idet han har bemærket, at selskabet ved fremsendelse af listen den 23/7 2020 anførte, at alle indbetalinger var modtaget og registreret korrekt i henhold til listen, men den 20/8 2020 oplyste, at den private indbetaling på 20.000 kr. endnu ikke var ekspederet ind på policen. Han har videre anført, at det på grund af indbetalinger og forrentning ikke kan være korrekt, både at hans samlede depot udgjorde 1.906.703 kr. i oktober 2020, jf. selskabets saldoliste, og at hans samlede depot udgjorde 1.867.771 kr. pr. 3/1 2021, jf. mitPFA. Han har anført, at selskabet samlet set har skabt tvivl om, hvorvidt de fremsendte lister er korrekte.

Selskabet har oplyst, at saldoopgørelsen på 1.906.703 kr. i oktober 2020 ifølge saldolisten er korrekt, og at den lavere saldo oplyst på MitPFA skyldtes, at police ...26 og ...27 i en kortere periode ikke blev vist og medregnet online på grund af en udestående ekspedition relateret til policernes foreløbigt fastsatte udløbsdato den 1/2 2021.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet – som krævet af klageren – at fremkomme med yderligere oplysninger til klageren om hans policer. Nævnet finder, at klageren ikke har sandsynliggjort, at der er fejl i de oplysninger, som selskabet har fremlagt over for klageren og nævnet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har fremlagt en liste over indbetalingerne på klagerens policer samt depotregnskaber for policerne. Klageren har derved mulighed for dels at sammenholde listen over indbetalinger med egne oplysninger om egne og arbejdsgivers pensionsindbetalinger, dels at sammenholde de registrerede indbetalinger med depotregnskaberne for hver enkelt police. Nævnet bemærker, at klageren ikke har påpeget fejl i så henseende.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har dokumenteret krediteringen af police ...24 med indskuddet på 20.000 kr. den 23/12 2019 blandt andet ved at fremlægge en opdateret depotoversigt af august 2020, en skatteindberetning af august 2020 og en oversigt over depot og ydelser på police ...24/...82 pr. 1/10 2019, 23/12 2019, 1/2 2020 og 1/8 2020.

Nævnet har også lagt vægt på selskabets redegørelse om, at forsinkede krediteringer af klagerens policer er sket med tilbagevirkende kraft, så klageren har fået korrekt forrentning. Nævnet finder, at klageren ikke er fremkommet med oplysninger, som giver nævnet grundlag for at betvivle, at selskabet i den forbindelse har stillet klageren forrentningsmæssigt korrekt. Nævnet finder, at klageren på den baggrund ikke kan kræve fremlæggelse af yderligere, detaljerede oplysninger i relation til policernes forrentning.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker, at selskabet har tilbudt at klageren kan overføre sin pensionsordning gebyrfrit til andet pensionselskab.

Med denne bemærkning

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

95772

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand