

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. marts 2021 blev i sag nr. 96030:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskemaet af 2/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
En kompensation."

Klageren har i et vedlagt bilag bl.a. redegjort for sagen således:

"Klage:

Dårlig service og hemmeligholdelse af vital information i PFA med den konsekvens, at min pensionsudbetaling på ratepension de næste 20 år årligt bliver ca. 6 % mindre end den ellers ville være blevet, idet PFA bevidst lod mig træffe en beslutning om forlængelse af løbetid på et falsk grundlag.

Baggrund:

Pensionsprognoser er rimeligvis og nødvendigvis ikke-bindende fra pensionsselskabernes side, da de er øjebliksbilleder og afhænger af udviklingen på de finansielle markeder, som kører op og ned. Teknisk set afhænger en prognose af to hovedparametre, nemlig depotets værdi på beregnings-tidspunktet og fremskrivningsrenten i den benyttede prognosemodel. Som kunde kan man kun holde øje med den første af disse parametre. Derfor er det uacceptabelt, hvis et pensionselskab i hemmelighed ændrer i prognosemodellen i den periode, hvor en kunde skal træffe en beslutning på grundlag af en fremsendt prognose. Selskabet må anstændigvis kunne forventes at oplyse kunder om ændringer i beregningsmodellen i den periode, da det ellers lader kunden træffe beslutning på et falsk grundlag. Grundet lovgivning er det som bekendt ikke muligt at omgøre beslutninger om forlængelse af løbetid på ratepension.

Havde PFA informeret mig om ændringen i prognosemodellen med mindre udbetalinger til følge, havde jeg ikke forlænget løbetiden overhovedet. 22 i stedet for 20 års løbetid svarer til ca. 6 % lavere årlig udbetaling.

Hændelsesforløb:

14/10/2019: PFA fremsender udbetalingsprognose for evt. forlængelse af løbetid på min ratepension.

1/11/2019: PFA reducerer fremskrivningsrenten og nedjusterer dermed automatisk udbetalingsprognoserne, men det kommunikerer de ikke ud til kunderne.

12/11/2019: Jeg underskriver erklæring om forlængelse af løbetid på min ratepension på grundlag af prognosen fra 14/10/2019 og den positive udvikling på de finansielle markeder og i mit depot den forløbne måned.

23/12/2019: PFA skriver brev om den endelige udbetaling for 2020 baseret på den hemmeligholdte nedjusterede fremskrivningsrente fastsat 1/11/2019.

Klagehåndtering i PFA:

Min såkaldte personlige rådgiver i PFA kan godt se, at der er tale om dårlig service, men han kan ikke tage stilling til mit krav om kompensation og giver sagen videre til klageafdelingen.

Hos juristen i klageafdelingen bliver jeg mødt af en goddag-mand-økseskaft attitude. I det første svar tilbyder hun, at jeg kan reducere risikoen i mit depot ved at vælge en anden investeringsprofil, hvilket jo er sagen komplet uvedkommende. I et senere svar fremfører hun, at min faktiske udbetaling i 2020 kun repræsenterer 'en mindre procentvis afvigelse' fra beløbet i den prognose, hvorpå jeg traf beslutning om forlængelse af løbetiden. Det er også sagen uvedkommende, da den mellemliggende positive udvikling i mit depot indikerede en højere udbetaling end i prognosen. Endelig skrev hun, at det med at opdatere udbetalingsprognoser 'ikke er noget PFA gør af egen drift' og at det 'tidsmæssigt vanskeligt ville kunne gennemføres'. Det 'tidsmæssige' passer ikke, da der var mere end en måned til rådighed og når man som kunde ikke har grund til at forvente hemmelige modeljusteringer i en beslutningsperiode, så er der jo ikke anledning til af 'kundens drift' at bede om en ny prognose.

Hun fastholder, at PFA ikke har gjort noget ulovligt og gemmer sig bag, at prognoser er ikke-bindende. Kvaliteten af service og troværdighed er tilsyneladende ikke hendes bord.

Sluttelig skal nævnes, at PFA trækker et årligt gebyr for 'rådgivning', som jeg ikke har mærket til, men det er vel ikke en urimelig forventning, at det burde have forhindret ovenstående forløb, der resulterer i nedsat pension i 20 år.

Opsummerende har jeg i denne sag oplevet en 'rådgiver' som naturligvis ikke er beslutningsdygtig i sagen og en jurist, som blot gemmer sig bag juraen. Der mangler en overordnet serviceansvarlig til at vurdere om PFA vil stå for et serviceniveau, som bevidst efterlader kunder på herrens mark ved at lade dem træffe beslutninger på et falsk grundlag. Ud fra disclaimeren i PFA's prognoser, 'Vi beder dig være opmærksom på, at vores udregning er en prognose. Derfor er der ikke tale om et bindende løfte, men om vores forventninger til, hvad du kan få udbetalt i pension.' mener jeg ikke, at man som kunde herudaf kan forventes at kunne læse, at man skal være opmærksom på hemmelige justeringer af prognosemodellen i beslutningsperioden."

I brev af 16/11 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Hvilken type forsikring er der tale om?"

Police ..., der var indbetalingsfri, blev pr. 1. april 2012 oprettet i markedsrente, pensionsbevis i bilag 1 og vilkår i bilag 2. Ordningen indeholder opsparing i livsvarig livspension, ratepension, kapitalpension, aldersopsparing og ophørende livspension.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Tvisten omhandler, hvorvidt det af PFA tilvejebragte grundlag for forsikredes beslutning om forlængelse af løbetiden for udbetaling af ratepension kan anses for at have været tilstrækkeligt. Forsikrede har fremsat krav om kompensation, idet ydelsen blev lavere end beregnet i prognosen.

PFA fastholder, at forsikrede var klart informeret om, at beregningerne fremsendt til forsikrede byggede på en prognose samt, at forudsætningerne med stor sandsynlighed ville ændre sig, hvorefter det beløb, forsikrede ville få udbetalt, ville blive forskelligt fra det, som prognosen viste. Der er følgelig ikke grundlag for kompensation.

Sagsfremstilling

Forsikrede påbegyndte udbetaling af ratepension over 12 år den 1. juli 2016, pensionsbevis og vilkår i bilag 3 og 4. Forsikrede forlængede pr. 1. januar 2017 rateudbetalingen til 24 år frem til den 1. juli 2040. Forsikrede modtog den 28. december 2016 brev med orientering om, at udbetalingsstørrelse pr. 1. januar 2017 udgjorde 32.623,00 kr. brutto månedligt, bilag 5. Det fremgik af brevet, at udbetalingerne er fra en markedsrenteordning, hvorfor udbetalingerne kan blive større eller mindre år for år, da blandt andet afkastet i markedsrente ændrer sig løbende.

Udbetalingen blev opjusteret for 2018 til 33.966,00 kr. brutto månedligt, jf. brev af 27. december 2017 i bilag 6. Følgende fremgik endvidere af brevet: *'Udbetalingerne fastsættes årligt ud fra opsparingsstørrelse og vores til enhver tid gældende udbetalingsprincipper, som er anmeldt til Finansstilsynet. Udbetalingerne kan blive større eller mindre år for år afhængig af investeringsafkast, skat, omkostninger, ændring af udbetalingsprincipper mv.'*

PFA fremsendte den 28. november 2018 orientering til forsikrede om, at ydelsen pr. 1. januar 2019 forventedes at blive lavere som følge af lavere fremtidigt investeringsafkast samt om ændrede brancheforudsætninger, bilag 7. Forsikrede modtog efterfølgende brev af 21. december 2018, hvoraf det fremgik, at den månedlige ydelse blev nedsat til 32.179,00 kr. brutto, bilag 8.

Forsikrede modtog efter anmodning beregning af yderligere forlængelse af løbetiden for rateudbetaling på henholdsvis 1, 2, 3 og 4 år, jf. brev af 14. oktober 2019 bilag 9. Af brevet fremgik det, at forsikrede skulle være opmærksom på, at udregningen var en prognose og ikke et bindende løfte. Vedlagt brevet var forudsætningerne for prognosen for 2019. PFA modtog den 12. november 2019 aftale om forlængelse af løbetiden med 2 år frem til den 1. juli 2042 fra forsikrede. Prognoseydelsen ved forlængelse af løbetiden med yderligere 2 år frem til den 1. juli 2042 var 30.919 kr. brutto månedligt.

PFA fremsendte den 23. december 2019 brev med orientering om, at den månedlige ydelse fra ratepensionen for 2020 udgjorde 30.121,00 kr. brutto, bilag 10. Det fremgik af brevet, at udbetalingerne kan blive større eller mindre år for år afhængig af investeringsafkast, skat, omkostninger, ændring af udbetalingsprincipper mv.

Forsikrede angav i mail af den 3. februar 2020 til PFA, at forsikrede, grundet positivt afkast fra oktober og frem til jul 2019, var uforstående over for, at den månedlige udbetaling faldt, dublet A. PFA svarede den 4. februar 2020, at den lavere ydelse skyldtes lavere afkastforventning som følge af ændrede prognoseberegninger, dublet A. Forsikrede replicerede i mail af 4. februar 2020, at det fandtes utilfredsstillende, at man ikke kunne lægge vægt på den modtagne prognose samt, at PFA burde have orienteret om ændring af forudsætninger, herunder tilbudt nye beregninger, dublet A. PFA tilkendegav i mail af 5. februar 2020, at de ændrede prognoser burde være blevet meldt ud til kunderne, dublet A.

Forsikrede klagede den 30. marts 2020 over, at prognosen ikke var opdateret med de nye samfundsforudsætninger samt, at den årlige udbetaling i den resterende løbetid herefter var lavere. Forsikrede ønskede kompensation herfor, dublet af bilag A.

PFA besvarede klagen den 24. april 2020 og fastholdt, at prognosen ikke er bindende samt, at der var tale om almindelige tilpasninger i et markedrenteprodukt, dublet B. Forsikrede svarede herpå den 27. april 2020, at det måtte forventes, at modellen for fremtidigt afkast var uændret såfremt, at PFA ikke havde kommunikeret ændringer herom, dublet B. PFA svarede den 28. april 2020 at modellen ikke var blevet ændret i den mellemliggende periode, idet dette allerede skete i 2018 gældende for året 2019, dublet B. Forsikrede spurgte derefter i mail af 28. april 2020 om det var korrekt forstået, at modellen ikke havde undergået nogen form for ændringer i 4. kvartal 2019, dublet B. PFA replicerede den 30. april 2019, at der alene var tale om almindelige tilpasninger, dublet B. Forsikrede spurgte efterfølgende i mail af 30. april 2020 om hvilken procentsats for fremtidigt afkast PFA anvendte i prognosen i oktober 2019 og hvilken sats, der blev fastsat af Rådet for Pensionsprognoser i december 2019 samt, om der var andre nævneværdige forskelle, dublet B. PFA svarede hertil, den 5. maj 2020, at PFA, og ikke Rådet for Pensionsprognoser, havde valgt at nedsætte udbetalingsrenten fra 2,6 % til 2,3 %, dublet B. Forsikrede svarede den 13. maj 2020, at forsikrede fortsat var utilfreds og krævede kompensation.

Begrundelse for selskabets afgørelse

Forsikrede anfører, at PFA i forbindelse med forlængelse af løbetiden for rateudbetaling pr. 1. januar 2020 burde have oplyst om, at forudsætningerne for prognosen ville ændre sig samt, at beslutningen som følge af PFA's manglende orientering skete på et falskt grundlag. Forsikrede har fremsat krav om kompensation.

PFA skal anføre, at det af beregningen, sendt til forsikrede den 14. oktober 2019, som forsikrede modtog i forbindelse med ønsket om forlængelse af løbetiden for rateudbetalingen, fremgår, at forsikrede skal være opmærksom på, at udregningen er en prognose og derfor ikke et bindende løfte, bilag 9. Nedenfor hver enkelt beregning under overskriften 'Forudsætninger' er det anført, at beregningen er foretaget ud fra forudsætninger i vedlagte bilag 'Pensionsprognosen'.

Det blev atter understreget i 'Pensionsprognosen', at beregningen er et vejledende eksempel baseret på en række forudsætninger samt, at prognosen indeholder betydelig usikkerhed og bygger på samfundsforudsætninger, forventninger til kapitalmarkederne m.v. Hvor meget forsikrede konkret ville få, når pensionen skulle udbetales, afhænger blandt andet af, hvordan forrentningen af forsikredes opsparing faktisk udvikler sig. Det blev endvidere oplyst, at forudsætningerne med stor sandsynlighed ville ændre sig løbende, og at dette ville bevirke, at det beløb, som forsikrede ville få udbetalt, ville være forskelligt fra det, som prognosen viste.

Det er således uomtvisteligt, at størrelsen på rateydelserne ikke var garanteret samt, at der ikke var fremsat et bindende tilbud til forsikrede.

I forhold til den information, som forsikrede modtog i forbindelse med beregningen af forlængelse af løbetiden, blev forsikrede entydigt orienteret om, at prognosen byggede på samfundsforudsætninger og afkastforventninger for 2019, bilag 9.

Det fremgår ligeledes af vilkårene, jf. punkt. 1.11, bilag 4, at den månedlige ydelse fastsættes på baggrund af den forventede opsparing og den til enhver tid gældende udbetalingsrente samt, at dette sker hvert år pr. 1. januar.

Forskellen mellem den ydelse, der var beregnet på baggrund af prognosen og den endelige, fastlåste månedlige ydelse gældende pr. 1. januar 2020, skyldes almindelig, løbende tilpasning af de forudsætninger og forventninger, som fremgår af beregningen af 14. oktober 2019, bilag 9. Der skete således ingen ekstraordinære ændringer som dem, der blev indført ved årsskiftet 2018/2019, hvor der blev indført nye regler for pensionsselskabernes anvendelse af pensionsprognoser. Det er derfor en beklagelig fejl, at forsikrede ved henvendelse i februar 2020 fik oplyst, at den lavere ydelse skyldes ændrede prognoseberegninger, dublet A. Forsikredes ydelse vil med stor sandsynlighed således også fremover ændre sig hvert år indtil, at ratepensionen er færdigudbetalt.

Slutteligt skal PFA anføre, at forsikrede med en pensionsordning i markedsrente ikke er garanteret en fast, årlig ydelse samt, at forlængelsen af løbetiden ikke har påført forsikrede et tab, hvorfor der ikke er grundlag for tilkendelse af kompensation.

Konklusion

PFA skal fastholde, at forsikrede i forbindelse med overvejelse om forlængelse af løbetiden på udbetaling af ratepension har modtaget beregninger, hvoraf det tydeligt fremgik, at der var tale om en prognose samt, at forudsætningerne og dermed ydelsen med stor sandsynlighed ville ændre sig. Der var således ikke tale om et bindende tilbud, hvorfor forsikrede ikke kan have haft en berettiget forventning om at modtage en bestemt ydelse eller i øvrigt har mulighed for at gøre bristede forudsætninger gældende."

Klageren har i brev af 24/11 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Svaret fra PFA er en meget lang udredning af et historisk forløb, som ikke er relevant for sagens kerne. Lad mig for at sætte fokus på sagens kerne forklare, hvordan PFA kunne ændre praksis for at levere acceptabel service til kunderne i sager om prognoser og løbetidsforlængelser – ændringen er utrolig simpel og nem at implementere:

PFA kan for så vidt fortsætte med at lave prognoser som hidtil, men skal først bede om et bindende tilsagn fra kunden om evt. løbetidsforlængelse, når fremskrivningsrenten for det kommende år er fastlagt og bekendtgjort af selskabet.

På den måde ved kunden, at ændringer i forhold til prognoser så i det store hele kun skyldes ændringer i depotværdien, som kunden løbende kan holde øje med før en evt. beslutning om løbetidsforlængelse træffes.

Efter PFA har fastsat fremskrivningsrenten for det kommende år omkring 1/11, kan der sendes papirer til underskrift til kunderne og alt kan være på plads på et oplyst grundlag i løbet af november uden problemer.

Alternativt kunne PFA specifikt og 'klart informere' om, at udbetalinger det følgende år baseres på en fremskrivningsrente, der fastsættes primo november. Så vil kunderne selvfølgelig bede om en opdateret prognose før de træffer en beslutning om løbetidsforlængelse, hvis den prognose, de har i hånden, er dateret før november.

Hvorfor er det her så vigtigt for mig? Det handler om skatteoptimering, hvor jeg med mine samlede indtægter altid sigter efter at fylde op til topskattegrænsen. Nu mangler jeg vel et beløb på knap 2.000 kr. om måneden de næste 20 år, fordi jeg på et falsk grundlag blev ledt til at forlænge løbetiden på min ratepension. At have haft dette beløb månedligt i 20 år er langt mere interessant end at få to ekstra år i en alder af ... år, hvor behovet for penge er lavere end i starten af otiet. Det er mit tab.

PFA-juristen ynder åbenbart at gentage selvfølgeligheder, såsom at prognoser ikke er bindende og at der ingen garanti er for udbetalingerne i markedsrenteprodukter etc. etc. – det ved alle og enhver, og det er ikke et stridspunkt.

Sagens kerne er, at det simpelthen ikke er i orden stiltiende at ændre hovedparameteren i prognosemodellen i en periode, hvor PFA har et papir ude til underskrift hos kunden. Det efterlader kunden på herrens mark med hensyn til forudsigelighed og repræsenterer miserabel service.

Det er dette ene punkt og intet andet, jeg beder Ankenævnet tage stilling til. Hvad kan PFA tillade sig under generelt dække af, at prognoser er ikke-bindende?"

Selskabet har i brev af 30/11 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikrede fremfører, at der er ændret i hovedparametre i forhold til den prognosemodel, PFA har anvendt for året 2020 herunder, at forsikrede de næste 20 år vil mangle et beløb på ca. 2.000 kr. om måneden.

PFA skal fastholde, at det ikke er tale om ændring af prognosemodel, men derimod alene om almindelig, løbende tilpasning. Disse tilpasninger vil også forekomme over de næste 20 år. PFA skal henvise til indlæg af 16. november 2020."

I brev af 6/12 2020 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Det er mit indtryk, at der er fuld enighed om det faktiske og centrale hændelsesforløb:

I den periode, hvor jeg har et papir og en prognose om evt. forlængelse af løbetiden på min ratepension til overvejelse, ændrer PFA stiltiende fremskrivningsrenten i prognosemodellen. De fremsendte prognoser var dermed ikke længere retvisende i forhold til overvejelser om forlængelsen – noget, som PFA ikke gjorde mig bekendt med.

Jeg er helt enig i, 'at det ikke er tale om ændring af prognosemodel'. Som jeg skrev, er der tale om en ændring af hovedparameteren i prognosemodellen. Yderligere er det naturligvis velkendt, at PFA hvert år opdaterer fremskrivningsrenten til beregning af udbetalinger for det følgende år.

Den anden væsentlige parameter i prognosemodellen, den aktuelle depotværdi, udgør i det store hele en proportionalitet. Den opdateres dagligt af PFA og er tilgængelig for kunden via selskabets hjemmeside – og tak for det. Med kendskab til depotværdien på tidspunktet for en tidligere prognoseberegning er det således en smal sag for kunden at estimere ændringer i prognoseforudsigelser ud fra aktuel depotværdi og tage højde for det i overvejelser om evt. løbetidsforlængelse – stiger depotværdien eksempelvis bliver udbetalingerne tilsvarende større end i de fremsendte prognoser, medmindre fremskrivningsrenten i mellemtiden er blevet sat ned.

Som kunde må jeg insistere på, at PFA leverer data, så jeg kan træffe beslutning på et oplyst, aktuelt og retvisende grundlag. Ingen oplyst kunde ville drømme om at skrive under på en løbetidsforlængelse før man kender den for forlængelsen relevante fremskrivningsrente, der er central for udbetalingernes størrelse. Personligt vælger jeg den løbetid, der forudsiger min ønskede årlige udbetaling, og den skal jeg have rimelig sikkerhed for det første år.

PFA fremfører i det seneste brev, at der ved ændring af fremskrivningsrenten '*alene (er tale) om almindelig, løbende tilpasning*'. Det er jeg 100 % enig i, men det undslipper min logik at forstå, hvorfor den kendsgerning skulle fritage PFA fra at oplyse kunden om sådanne tilpasninger, når de er af afgørende betydning for beslutninger, der påvirker kundens økonomi i stort set hele pensionistlivet – i mit tilfælde 20 år.

Jeg anerkender til fulde, at PFA intet ansvar har for ændringer af prognoser, der skyldes fluktuationer på de finansielle markeder. Men det gælder ikke for ændringer, der skyldes selskabets interne beslutninger, uanset på hvilken baggrund de måtte være truffet."

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra parterne – breve af 11/12 2020, 27/12 2020, 7/1 2021 og 14/1 2021 – samt bilag i øvrigt fra sagen. Af brev af 28/11 2018 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Lavere udbetalinger fra 1. januar 2019

De historisk lave renter betyder, at pensionsbranchen nu venter et lavere fremtidigt investeringsafkast for pensionskunderne end hidtil. Derudover har Finanstilsynet ændret reglerne for beregning af levetider. I PFA Pension indretter vi os efter de nye brancheforudsætninger, når vi beregner dine udbetalinger.

Dine udbetalinger fra din pensionsordning i PFA Plus med markedsrente forventes derfor at blive nedsat fra 1. januar 2019. Vi anbefaler, at du logger på mitpfa.dk og ser, hvordan det påvirker dine udbetalinger i 2019. Her kan du se dem ved at klikke på 'Pensionsplan' – 'Udbetalingsplan' – 'Aftalte udbetalinger'. Du vil derudover få direkte besked fra os i slutningen af december.

Det er vigtigt at understrege, at nedsættelsen af udbetalingerne ikke skyldes, at din opsparing er blevet mindre, men at den ventes at vokse mindre fremover end hidtil antaget. Derfor sænker vi

den månedlige udbetaling for at opnå en mere jævn fordeling. Du kan læse mere på pfa.dk/udbetaling2019."

Selskabet har i brev af 14/10 2019 til klageren bl.a. anført:

"Hvis du vil have din pension ændret

Som aftalt sender vi dig en beregning på, hvad du kan få udbetalt i pension, hvis vi forlænger din pension med ændret udbetaling fra den 1. januar 2020. Hvis du ønsker at få din pension forlænget, beder vi dig udfylde og sende os blanketten Supplerende oplysninger og de papirer, som vi beder om på blanketten.

Dine beregninger

- Beregning 1 viser din ratepension med forlænget udbetaling til den 1. juli 2041.
- Beregning 2 viser din ratepension med forlænget udbetaling til den 1. juli 2042.
- Beregning 3 viser din ratepension med forlænget udbetaling til den 1. juli 2043.
- Beregning 4 viser din ratepension med forlænget udbetaling til den 1. juli 2044.

Om din udbetaling

Modtager vi papirerne inden den 15. december 2019, forlænger vi din pension som aftalt. Mangler vi nogle oplysninger for at kunne forlænge din pension, kontakter vi dig. Sender du papirerne til os senere, er det ikke sikkert, at vi kan nå at forlænge til den aftalte dato. Modtager vi ikke papirerne fra dig, vil din pension fortsætte uændret.

...

Beregning nr. 2

...

Ratepension pr. 1. januar 2020

Den månedlige pension før skat udgør 30.919 kr.
Udbetalingen af ratepensionen ophører den 1. juli 2042.

...

Forudsætninger

Beregningen er foretaget ud fra forudsætninger i vedlagte bilag 'Pensionsprognosen'.

Endvidere er det ved beregningen forudsat at:

- Nuværende beregningsgrundlag/bonusregulativ forbliver uændret.
- Du er i live på udbetalingstidspunktet

...

Pensionsprognosen

Din prognose for udbetaling af pension er ikke et bindende løfte om din pension på pensionstidspunktet, men kun et vejledende eksempel, baseret på en række forudsætninger. En prognose indeholder betydelig usikkerhed og bygger på samfundsforudsætninger, lovgivning, levetidsforventninger og forventninger til kapitalmarkederne mv., som indeholder betydelig usikkerhed.

Hvor meget, du konkret vil få, når du skal have din pension udbetalt, afhænger blandt andet af, hvordan forrentningen af din opsparing faktisk udvikler sig. PFA Pension beregner prognosen ud fra den nuværende lovgivning, samfundsforudsætninger fastlagt af Finans Danmark og Forsikring & Pension, PFA Pensions tekniske grundlag samt egne beregningsprincipper og forudsætninger. Disse forhold vil med stor sandsynlighed ændre sig løbende, ligesom fx det faktiske afkast næsten helt sikkert vil afvige fra det forudsatte, især i ordninger med markedsrente (PFA Plus). Ændringer

af forholdene vil bevirke, at det beløb, du vil få udbetalt, når du går på pension, vil være forskelligt fra det, prognosen viser. Det kan blive højere eller lavere – i nogle tilfælde væsentligt højere eller lavere, og der er således betydelig usikkerhed.

...

Udbetalinger

Prognosen for dine udbetalinger er opgjort i fremtidskroner. Vi gør opmærksom på, prognosen i princippet kun gælder for første års udbetalinger efter pensionering. Når udbetalingsperioden er gået i gang, vil pensionsudbetalingerne år for år normalt IKKE stige med inflationen. Det betyder, at værdien af udbetalingerne i nutidskroner normalt vil falde. Til gengæld er udbetalingerne højere i den første del af udbetalingsperioden, end de ellers ville være. Hvis en del af din opsparing skal anvendes til en livspension, indgår forudsætninger om levetider ved omregning af din opsparing til livsvarige udbetalinger. Disse forudsætninger kan ændre sig, blandt andet som følge af at den forventede levetid ændrer sig.

Samfundsforudsætninger (2019)

I prognosen indgår de samfundsforudsætninger, som er fastlagt af Finans Danmark og Forsikring & Pension i efteråret 2018. Samfundsforudsætningerne beskriver det forventede formueafkast og de forventede investeringsomkostninger for forskellige på aktivklasser, samt den forventede inflation.

...

Afkast af investeringsfonde (2019)

I prognosen beregnes afkast et i hver enkelt investeringsfond. Beregningen er baseret på sammensætningen af aktivklasser i hver fond og samfundsforudsætningernes prognoseafkast fratrullet samfundsforudsætningernes investeringsomkostninger for disse aktivklasser. Herudover tager vi udgangspunkt i de investeringsvalg, du har i dag.

PFA Investerer (2019)

For PFA investerer regnes med den forudsatte fordeling mellem Høj og Lav Risiko fondene i den valgte investeringsprofil, selvom den reelle fordeling af din opsparing mellem de to fonde i perioder kan afvige herfra. For investeringsfondene under PFA Investerer gengives prognosesatserne nedenfor.

Alle satser er i % p.a. efter investeringsomkostninger og før pensionsafkastskat	2019-2028	Fra 2029
Høj Risiko Fond	6.02	5.79
Lav Risiko Fond	2.35	3.35
Pengemarkedsfonden	0.00	0.00
Varighedsfond (hvis du har udbetalingssikring)	0.53	0.53

„

Af brev af 23/12 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Din pensionsudbetaling i 2020

Du kan her se, hvor meget du får udbetalt i pension fra den 1. januar 2020.

Ordning ...

Ratepension, udbetaling i 26 år fra den 01.07.2016

30.121,00 kr.

...

Dine udbetalinger kan ændre sig

Dine udbetalinger er fra en markedsrenteordning.

Udbetalingerne fastsættes årligt ud fra opsparingens størrelse og vores til enhver tid gældende udbetalingsprincipper, som er anmeldt til Finanstilsynet. Udbetalingerne kan blive større eller mindre år for år afhængig af investeringsafkast, skat, omkostninger, ændring af udbetalingsprincipper mv. For livsbetingede pensioner afhænger udbetalingerne også af vores forventninger til den gennemsnitlige levealder, som løbende kan ændre sig."

Selskabet har i mail af 5/5 2020 til klageren bl.a. oplyst:

"Tak for de supplerende spørgsmål.

Prognosen/beregningen blev foretaget i oktober 2019, hvormed beregningen blevet lavet med udgangspunkt i den på det tidspunkt gældende udbetalingsrente, som var 2,6%.

Ydelserne for 2020 blev fastlåst den 1. november og i den forbindelse blev udbetalingsrenten på 2,3% bestemt. Det er også den udbetalingsrente, som er anvendt ved forlængelsen i december måned.

Rådet for Pensionsprognoser fastsætter som sådan ikke udbetalingsrenterne, som pensionerne beregnes efter, men rådet fastsætter de samfundsforudsætninger, som indgår i prognoseberegninger. Dog er samfundsforudsætningerne blandt de parametre vi anvender, når vi fastsætter udbetalingsrenten."

Pensionsvilkår pr. 14/12 2016 indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"1.11. Fastsættelse af ydelse ved løbende udbetalinger

Når den forsikrede ønsker at starte en løbende udbetaling af livspension og/eller ratepension, fastsættes den månedlige ydelse på baggrund af den forventede opsparing og den til enhver tid gældende udbetalingsrente, som PFA Pension har anmeldt til Finanstilsynet.

Ydelsen gælder som udgangspunkt i det pågældende kalenderår, og hvert år pr. 1. januar beregnes der herefter en ny månedlig ydelse for det efterfølgende kalenderår på baggrund af opsparingen og den gældende udbetalingsrente.

..."

Nævnet udtaler:

Klageren kræver en kompensation for, at han i november 2019 som følge af mangelfuld information fra selskabet om rateydelsernes forventede størrelse indgik en aftale – som han ellers

Ankenævnet for Forsikring

11.

96030

ikke ville have indgået – om at forlænge løbetiden for sin ratepension fra udløb i 2040 til udløb i 2042.

Ved brev af 14/10 2019 modtog klageren beregninger fra selskabet angående en forlængelse af løbetiden for ratepensionen fra udløb i 2040 til udløb i 2041, 2042, 2043 eller 2044. Beregning 2 viste, at rateydelserne – under de angivne forudsætninger – pr. 1/1 2020 ville udgøre 30.919 kr. om måneden før skat, hvis han forlængede løbetiden til 2042. Den 12/11 2019 underskrev han aftaleblanketten om forlængelse af løbetiden til 2042. Selskabet har i brev af 23/12 2019 meddelt, at han fra den 1/1 2020 vil få udbetalt 30.121 kr. før skat fra sin ratepension.

Selskabet har oplyst, at beregningerne af 14/10 2019 var baseret på prognoseforudsætninger for 2019, herunder en indregnet udbetalingsrente på 2,6 %. Som led i en almindelig, løbende tilpasning – der foretages hvert år – blev prognoseforudsætningerne ændret for 2020, således at udbetalingsrenten herefter udgjorde 2,3 %. Derved faldt rateydelserne. Ydelserne for 2020 blev fastlåst den 1/11 2019.

Klageren har anført, at selskabet burde have informeret om, at udbetalingerne for det følgende år baseres på en udbetalingsrente, der fastsættes primo november. Han har anført, at det ikke var i orden, at selskabet – uden at informere ham – ændrede udbetalingsrenten, mens han havde et tilbud om forlængelse af ratepensionen liggende til underskrift, og at han dermed på et helt afgørende punkt ikke havde et aktuelt og retvisende grundlag for sin beslutning. Han har anført, at han forventede en stigning i rateydelserne i forhold til beregningerne i brev af 14/10 2019, fordi investeringsmarkederne udviklede sig positivt i 4. kvartal af 2019.

Klageren har videre anført, at det for ham handler om skatteoptimering, hvor han sigter mod, at hans samlede indtægter "fylder op" til topskattegrænsen. Han har i øvrigt ikke nogen interesse i at udskyde sine udbetalinger til en sen alder. Han valgte derfor den løbetid, der forudsagde hans ønskede, årlige udbetaling, og den udbetaling forventede han rimelig sikkerhed for det første år.

Selskabet har anført, at der er tale om prognoseberegninger, og at størrelsen på rateydelserne ikke er garanteret, idet ratepensionen er et markedsrenteprodukt, hvor ydelserne afhænger af udviklingen af opsparingen og samfundsforudsætningerne. Selskabet har videre anført, at det udtrykkeligt har gjort opmærksom på de betydelige usikkerheder ved prognoserne, og at det af brevet af 14/10 2019 klart fremgår, at beregningerne er baseret på samfundsforudsætninger og afkastforventninger for 2019. Selskabet har også anført, at forlængelsen af løbetiden ikke har påført klageren et tab.

Nævnet bemærker, at selskabet og klageren er enige om, at selskabet har informeret ham om, at beregningerne i brevet af 14/10 2019 angav ugaranterede prognosebeløb, og at selskabet ikke herved gav ham et bindende tilsagn om udbetaling af bestemte beløb – heller ikke i for så vidt angår udbetalinger i 2020.

Af pensionsvilkårenes punkt 1.11 fremgår, at "Når den forsikrede ønsker at starte en løbende udbetaling af livspension og/eller ratepension, fastsættes den månedlige ydelse på baggrund af den forventede opsparing og den til enhver tid gældende udbetalingsrente, som PFA Pension har anmeldt til Finanstilsynet. Ydelsen gælder som udgangspunkt i det pågældende kalenderår, og hvert år pr. 1. januar beregnes der herefter en ny månedlig ydelse for det efterfølgende kalenderår på baggrund af opsparingen og den gældende udbetalingsrente."

Nævnet bemærker, at nævnet er opmærksom på, at aftaler om forlængelse af løbetiden for en ratepension får virkning for rateydelsernes størrelse fra begyndelsen af førstkommende kalenderår, jf. pensionsbeskatningslovens § 11 A, stk. 4, det vil sige samtidig med, at den almindelige, årlige regulering af rateydelserne også får virkning, jf. pensionsvilkårenes punkt 1.11.

Idet det lægges til grund, at klageren – kort tid før den årlige aftalte ændring af udbetalingsrenten – havde udbedt sig konkrete beregninger for rateydelsernes størrelse ved forlængelse af løbetiden, finder nævnet, at det ville have været ønskeligt, om selskabet havde ydet en mere konkret vejledning om, hvornår den nye udbetalingsrente og de nye rateydelser for 2020 ville

blive fastlagt, og hvordan klageren – hvis ønsket – ville kunne tage højde herfor forud for sit valg af løbetid for ratepensionen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet imidlertid uanset dette, at klageren ikke har bevist, at der ved selskabets information om de forventede rateydelser ved en forlængelse af udbetalingsperioden var mangler, som samlet set kan føre til, at selskabet er ifaldet et erstatningsansvar over for klageren.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale en compensation til klageren som krævet eller at betale erstatning i øvrigt.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er påvist fejl i selskabets prognoseberegninger i brevet af 14/10 2019, og at det i brevet korrekt er oplyst, at det er samfundsforudsætningerne for 2019, der ligger til grund for prognoseberegningerne.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet i pensionsvilkårenes punkt 1.11 har oplyst, at der hvert år pr. 1. januar beregnes en ny månedlig ydelse for det efterfølgende kalenderår på baggrund af opsparingen og den gældende udbetalingsrente. Af udbetalingsbrevene af 21/12 2018 og 23/12 2019 fremgår det, at "udbetalingerne fastsættes årligt ud fra opsparingens størrelse og vores til enhver tid gældende udbetalingsprincipper, som er anmeldt til Finanstilsynet." Der er i øvrigt tale om forudbetalte ydelser, således at januar måneds ydelse udbetales ultimo december. Klageren var således informeret om, at selskabet sidst på året foretager en omberegning af rateydelserne på grundlag af de aktuelle parametre, og han måtte kunne påregne, at en sådan omberegning meget vel kunne finde sted efter afsendelse af brevet af 14/10 2019. Det kan ikke begrunde et erstatningsansvar, at selskabet ikke over for klageren på forhånd og af egen drift redegjorde nærmere for, hvornår disse årlige omberegninger blev foretaget og fastlåst i forhold til det kommende års ydelser.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at det må lægges til grund, at der i november 2019 alene var tale om en almindelig korrektion af rateydelserne på grundlag af opdaterede parametre. Næv-

Ankenævnet for Forsikring

14.

96030

net finder, at der ikke var tale om sådanne korrektioner, at det kan begrunde et erstatningsansvar, at selskabet ikke af egen drift kontaktede klageren med opdateret information.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke – som sagen foreligger oplyst – har præciseret over for selskabet, at han ville lægge afgørende vægt på, at selskabets prognoseberegninger var særligt præcise for så vidt angår første års udbetalinger (i 2020). Det er ikke godtgjort, at selskabet vidste eller burde vide, at klagerens primære formål med ændringen af løbetiden på ratepensionen var et ønske om at skatteoptimere sin indkomst for 2020. Nævnet bemærker, at der er tale om en pensionsydelse, der skal løbe i over 20 år med årlige korrektioner, og at selskabets informationsniveau om ydelser for 2020 må vurderes i forhold hertil.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings