

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 17. marts 2021 blev i sag nr. 96082:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Af klageskema af 14/11 2020 til nævnet fremgår bl.a.:

"Kort redegørelse for sagen

Misinformation og forkert saldo på garanti konto/-pension.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At fremvist garantisaldo på netbank og bekræftet på personligt møde ved Danica pension fastholdes."

Klageren har i brev af 14/11 2020 til nævnet videre bl.a. anført:

"Punkter:

- 1) Misinformation, vedr. saldo på Danica Tidspension med garanti
- 2) Danica kan ikke oplyse det totale indbetalte beløb siden oprettelse

1) 14. februar 2020 afholdes et møde med pensionskundef, ..., Danica pension, med undertegnede/sagsøger og min mand, ...

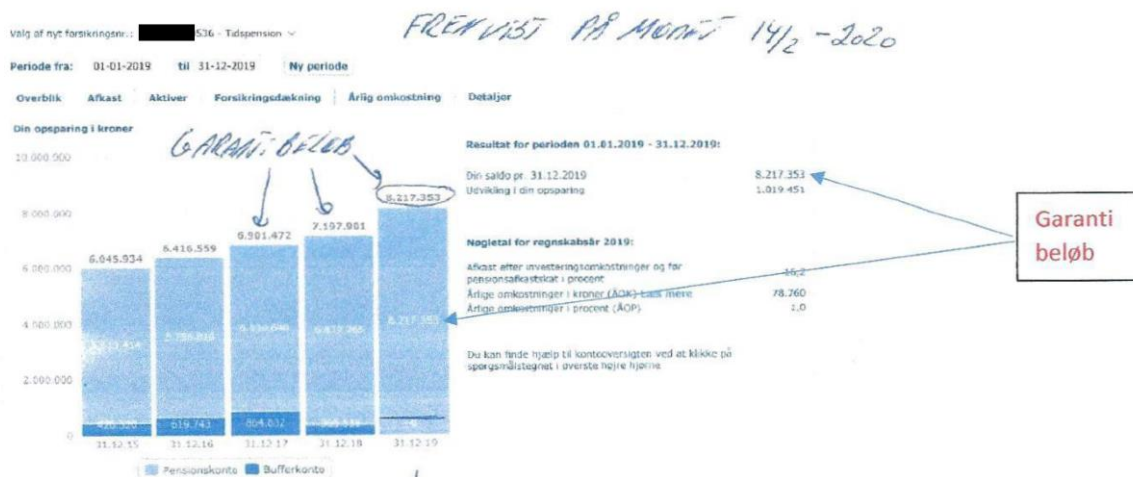
På mødet oplyses/- og fremvises at der på saldoen/- kontoen med garanti var 8.217.353 kr. + beløb fra 2019 på stort 360.000 kr., i alt kr. 8.585.353.

Ankenævnet *for* Forsikring

2.

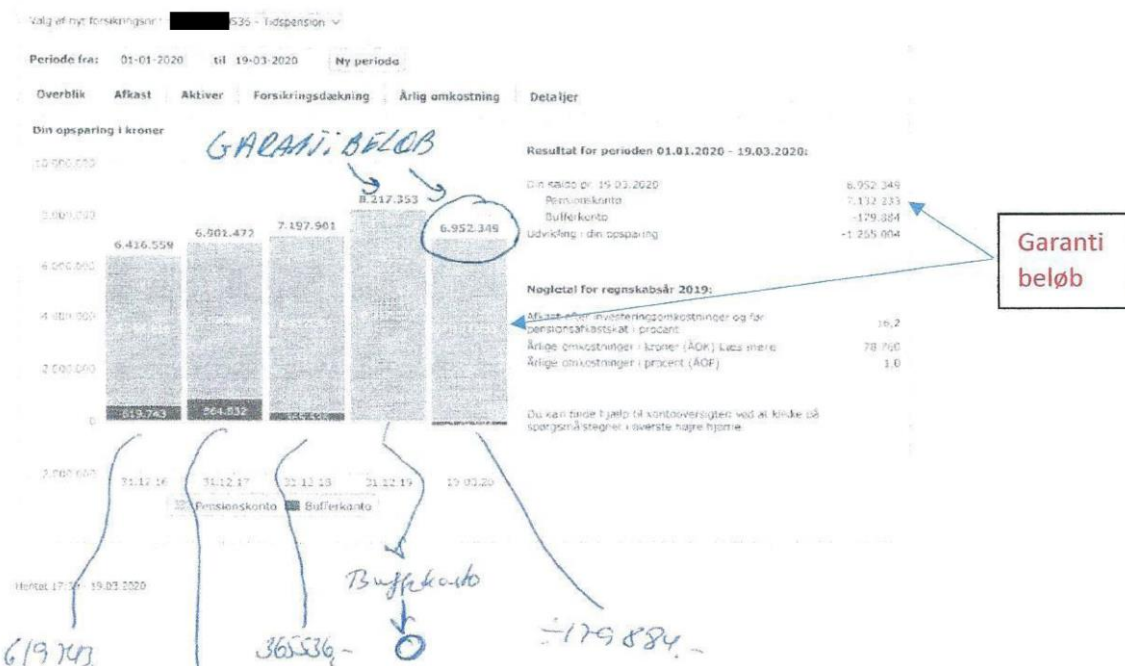
96082

Kontooversigt - Overblik



- Gentagne gange blev det oplyst af [selskabets medarbejder], at dette beløb var et garanti beløb, i alt kr. 8.585.353.
- Så kom Coronaen og saldo blev så til kr. 6.952.348 (+ de 368.000 fra 2019, som STADIG ikke var kommet ind på garantikonto)

Kontooversigt - Overblik



Vores krav mod Danica:

- Beløb stort på garanti konto kr. 8.585.353, skal fastholdes.

Vi har afholdt utallige møder med Danica, der afviser vort krav. Se vedhæftet brev af 8. okt. 2020.

- Begrundelse: IT fejl

Danica har tilbudt følgende pr. kulance, kopi af brev af 8. okt. 2020, som også er vedhæftet sagen.

'Grundet det besvær du har haft, og selskabets langsomme sagsbehandling, vil Danica Pension pr. kulance tilbyde dig, at vi supplerer din pensionskonto op ultimo 2021, hvis den samlede værdi af din pensions- og bufferkonto til den tid er mindre end: 8.217.353 kroner tillagt din indbetaling på 368.000 kroner og fratrullet den løbende 2020-betaling til omkostninger, risikodækning og pris for garanti. Som led i den kulancemæssige løsning vil vi dog se bort fra de omtalte 2020-betalinger, og pensions- og bufferkonto skal dermed ultimo 2020 have en samlet værdi på 8.585.353 kroner. Ultimo september 2020 er den samlede værdi, jf. excel-arket, faktisk 8.529.015 kroner, så med et afkastmæssigt 0-resultat i sidste kvartal vil Danica Pension ultimo 2020 skulle indbetale 56.338 kroner på din pensionskonto. Beløbet kan – afhængig af det faktisk opnåede afkast i 4. kvartal – blive både større eller mindre, og helt bortfalde hvis den samlede værdi ultimo 2020 overstiger 8.585.353 kroner.

Det er et led i den kulancemæssige løsning, at du giver afkald på yderligere krav begrundet i grafikfejlen, og at du accepterer tilbuddet inden 14 dage fra dato. ...'

...

Pkt. 2) Danica kan IKKE oplyse det totale indbetalte beløb, svar vedhæftet.

[Mail af 22/10 2020 fra selskabet til klageren:]

'Som tidligere meddelt ved vi ikke, hvad du har indbetalt før 2007.

Kr. 2.684.086 inkl. AMB mens du fra 2007 og frem til 2013 havde en Traditionel pension.

Kr. 2.168.000 inkl. AMB mens du fra 2013 har haft Tidspension (med garanti).

Fsv angå indbetalinger på den lille Tidspensionsaftale (uden garanti), har du fået samtlige kontooversigter fra 2005 og fremefter. I hver årsopgørelse fremgår en indbetaling og et fratrullet AMB-beløb (8 % af indbetalingen). Dem må du selv kunne lægge sammen.' "

I brev af 1/12 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen omhandler primært, hvorvidt klageren har krav på at opnå en bedre økonomisk retsstilling, end hvad der fremgår af hendes pensionsaftale.

Derudover er der klaget over, at Danica Pension ikke har givet klageren oplysning om, hvad hun har indbetalt på sine pensionsaftaler.

Hvad går opsparingsaftalerne ud på?

Indledningsvis vil jeg – noget forenklet – redegøre for, hvordan virkemåden er i klagerens pensionsopsparingsprodukt, Tidspension.

I Tidspension investeres pensionsindbetalingerne i en fælles kundepulje, hvor afkastet som udgangspunkt er ens for alle, men hvor afkasttilskrivningen udjævnes, således at kunder med relativ kort tid til pensionsudbetalingen opnår en forholdsvis mindre – positiv som negativ – del af puljens realiserede afkast.

Kundens indbetalinger indsættes på kundens pensionskonto (P-kontoen), mens afkastet – positivt som negativt – løbende tilskrives kundens bufferkonto (B-kontoen). Hver måned overføres knapt 2 % (20 % årligt) af saldoen på B-kontoen til P-kontoen. Det betyder, at med 20-30 år til pensionsudbetaling vil næsten hele afkastet fra en given måned nå at blive overført fra B- til P-kontoen, med 10 år til pensionsudbetaling vil ca. 90 % nå at blive overført, mens med 1 år til pensionsudbetaling vil kun 20 % nå at blive overført.

Den del af det løbende investeringsafkast, som kunden ud fra de førnævnte procentberegninger ikke når at få del i – positivt som negativt – er Danica Pensions gevinst eller tab. Det unikke i opsparingsproduktet er, at kunden tæt på pensionering løber en mindre risiko, men deltager i en pulje, hvor der kan investeres offensivt, når det er hensigtsmæssigt.

Indtil 2016 registrerede Danica Pension det fulde samlede afkast på kundernes B-konto, men derfra har selskabet i kontooversigterne valgt at reducere B-kontoen med den – positive som negative – del, der ud fra de førnævnte procentberegninger alligevel ender op med at tilfalde Danica. Årsagen hertil var, at det var svært at forklare kunderne, at de ikke ejer hele B-kontoen.

Tidspension kan tilknyttes opsparingsgaranti, der indebærer, at det en gang årligt (1. januar) opgøres, om foregående års samlede overførsel fra B- til P-kontoen har været negativ. Har det været tilfældet, skal Danica Pension opskrive P-kontoen med det negative beløb og i stedet belaste B-kontoen med beløbet. Garantien ændrer ikke ved, at positivt indestående på B-kontoen kan fortabes.

Klageren har to Tidspension-aftaler, hvor saldoen på B-kontoen altid har været positiv.

Aftale ...70 er fra 2005, er uden garanti, og har et mindre indestående (P + B-konto) på ca. 250-300.000 kr. Denne aftale indeholder også klagerens risikoforsikringer, og der er mig bekendt ikke strid mellem parterne om opgørelsen af denne ordning.

Aftale ...36 er en ren opsparingsaftale fra 2013 uden fast præmiebetaling, med garanti, og havde pr. 1. januar 2020 en samlet værdi på kr. 8.217.353, som var sammensat af kr. 7.090.468 på P-kontoen og kr. 1.126.885 på B-kontoen. Seneste dækningsbevis udskrevet 27. februar 2019, fremlægges som **Bilag A**.

Da klageren efterfølgende i 2020 har indbetalt 368.000 kr. på den garanterede aftale, skal Danica Pension qua garantien sikre, at der – før reduktion med omkostninger og pris for risikodækning – pr. 1. januar 2021 står (mindst) kr. 7.458.468 på P-kontoen.

Hvad støtter klageren sit krav på?

Klageren har rejst krav om, at alle kr. 8.217.353 på aftale ...36 pr. 1. januar 2020 skal henregnes til P-kontoen, mens B-kontoen skal udgøre kr. 0. Hun henviser til den fejlbehæftede grafiske fremstilling, der er vedhæftet det af klageren fremlagte brev til Danica Pension af 14. maj 2020. Herudover henviser klageren til en telefonsamtale, hun havde haft med selskabets sagsbehandler ... den 14. februar 2020.

Fejlen i grafikken skyldtes IT, og søjlen for ultimo 2019 burde ligesom de foregående år (grafikken for ultimo 2015-2018) også være sammensat af P-konto (kr. 7.090.468) og B-konto (kr. 1.126.885).

Af de årsager, som jeg har anført i mit brev af 8. oktober 2020 som klageansvarlig for selskabet, fastholdes det, at klagerens krav skal afvises. Brevet er fremlagt af klageren.

For at ankenævnet bedre skal kunne forholde sig til, hvordan grafik og tal præsenteres for kunderne i selskabets Netpension, vil jeg om muligt illustrere det med et eksempel på skærmpoint, som snarest vil blive eftersendt.

Klageren indbetalte omkring årsskiftet 2019/20 kr. 400.000 (kr. 368.000 efter AMB), som selskabet administrativt har været særdeles længe om at placere korrekt. Beløbet var dog bogført valørmæssigt korrekt på aftale ...36 og forklaret for klageren, inden hun besluttede at klage til ankenævnet.

Oplysning om indbetalinger

Det fremstår ikke klart, hvad klageren er utilfreds med.

Fsv. angår aftale ...70 har klageren i 2020 fået tilsendt specificerede kontoregnskaber for hvert af årene 2005-2020, hvor hvert års indbetaling fremgår.

Fsv. angår aftale ...36 har klageren fået tilsendt den som Bilag B fremlagte indbetalingsoversigt samt 'læsevejledning' i form af den som Bilag C fremlagte mail af 21. oktober 2020.

Der er med Bilag B og C redegjort for alle indbetalingerne 2013-2020 på selve Tidspensionsaftalen. Derudover er der redegjort for klagerens 2007-2013-indbetalinger på klagerens foregående G82-traditionelle pensionsaftale, der i 2013 blev ophævet og PBL § 41-overført til Tidspensionsaftalen. Endelig er det oplyst, hvilket beløb (kr. 720.696) der fra en endnu tidligere G82-aftale i 2007 blev PBL § 41-overført til den nyere G82-aftale.

Det er i Bilag A oplyst, at Danica Pension ikke ligger inde med indbetalingsdata på den i 2007 nedlagte G82-aftale. Dette kan ikke kritiseres, og informationen fra før 2007 om denne for længst ophørte aftale er i øvrigt uden værdi for klageren."

Selskabet har i brev af 14/12 2020 til nævnet videre bl.a. anført:

"Som adviseret i selskabets svarskrift af 1. december skal jeg hermed supplere med illustrerende skærmpoint.

Som **Bilag D** fremlægges det skærmpoint, som klageren sendte til selskabet den 13. maj 2020, hvor IT-fejlen fortsat ikke var rettet.

Det vil – som i Bilag D – altid være dette dagsaktuelle billede, der møder kunder, som slår op på siden. Uanset hvornår klageren er gået ind på siden i 2020, vil den dagsaktuelle fordeling mellem P- og B-konto således være vist korrekt, og det er kun i den historiske visning pr. 31. december 2019, at B-kontoen fejlagtigt vises som 0 kr.

Ligesom i Bilag D er den dagsaktuelle grafik 19. marts 2020 korrekt vist i billede nr. 2 i klageskriftet fra 14. november 2020.

Klageren har dannet billede 1 i klageskriftet fra 14. november 2020 ved at indtaste 'ny periode', der afsluttes 31-12-2020. Dermed fremstår det historiske billede (og fejlen) som det dagsaktuelle, hvilket klageren selvfølgelig godt er klar over ikke er tilfældet. Som nævnt har klageren til stadighed altid fået oplyst dagsaktuelle korrekte 2020-værdier og korrekt 2020-grafik i søjlen længst til højre.

Som **Bilag E** fremlægges skærbillederne A-C. Skærbillede A og B er et anonymiseret eksempel fra en anden aftale, hvor fordelingen mellem P- og B-konto er oplyst korrekt, når der er valgt 'ny periode', der afsluttes 31-12-2019.

Når der trykkes på 'Detaljer' i skærbillede A fremkommer skærbillede B, der også viser den korrekte fordeling. Som det er nævnt i selskabets brev til klageren af 8. oktober 2020 illustrerer eksemplet, at et særdeles godt 2019-afkast selvfølgelig medfører en betydelig stigning i B-kontoen, som logisk set ikke kan falde til 0 kr.

Skærbillede B svarer helt til det skærbillede C, som klageren hele tiden har kunne se – også mens der var fejl i den historiske grafik – dvs. den korrekte fordeling mellem P- og B-konto.

Klageren har henvist til en telefonsamtale med [selskabets medarbejder] fra 14. februar 2020, som jeg allerede har kommenteret i brevet til klageren af 8. oktober 2020. Jeg kan supplerende oplyse, at den dagsaktuelle 14. februar 2020-værdi, som klageren har kigget på under telefonsamtalen, var kr. 8.426.788 fordelt med kr. 7.114.283 på P-kontoen og kr. 1.312.505 på B-kontoen."

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

"... har pr 18.12.2020 fremsendt yderlige materiale.

På mine print af Pension konto mm står der dato hvornår jeg har taget et udskrift. På ... udskrift er der ingen dato, så alt det han skriver er der ingen sammenhæng i for mig. Dette er måske lavet så det passer ind i Danica Pensions bevismateriale.

For at starte med sidste kapitel af ... yderligere bilag 18.12.20 skriver han det var et telefonmøde, NEJ det var et personligt møde hvor min mand ... og jeg mødte op på Danicas Adresse ..., hvor Danicas pensionsekspert ... holdt møde med os lidt mere end en time. Vi fik gennemgået min pension.

Danica Pensions ... havde rig lejlighed til at fortælle mig hvad min pension var, her blev der ikke talt om at det var en fejl at min bufferkonto var gået i nul, som ... påpeger.

Derudover var vi til Skype møde med ..., Aktuaren ... som skulle være over ekspert i Danica Pension, ... og ... Meget fint fremmøde. Her påpegede de flere gange at de ikke kunne se de samme skærm billeder/adgang som jeg, altså kunden.

Så forstår jeg ikke at ... lige pludselig kan fortælle mig at jeg BARE kan kigge på detaljer, hvilket de ikke nævnte en eneste gang på vores møde. Der sidder 4 personer og aner ikke deres levende råd.

Jeg er bare ...

Ankenævnet for Forsikring

7.

96082

Jeg forventer at min Garanti Pension med Årligt indskud i december bliver rettet til:
Konto ...36 Garanti kr. 8.585.353,00 pr 31.12.2019."

Selskabet har i brev af 14/1 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klageren har ret i, at mødet 14. februar 2020 mellem hende og ... var et personligt møde. Jeg skal beklage at have betegnet det som et telefonmøde.

Det ændrer imidlertid ikke ved, at klageren har kunne tilgå de informationer, jeg omtaler i mit brev til ankenævnet fra 14. december 2020.

Det fremgår da også af den gengivne grafik i klageskriftet, at klageren selv har været inde i IT-systemet den 14. februar 2020.

Det spiller ingen rolle, at de Danica-medarbejdere, der deltog i det af klageren omtalte skype-møde (21. september 2020), ikke har adgang til nøjagtigt de samme skærbilleder som kunderne.

Afslutningsvis skal jeg bestride, at klageren ikke under skype-mødet 21. september 2020 blev gjort opmærksom på, at hun altid havde kunne se den rette sammenhæng mellem pensions- og bufferkonto ved at gå ind i 'Detaljer'."

I brev af 17/1 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Det er fuldstændigt rigtig jeg har været inde på min konto den 14. februar 2020. Det var min kode vi brugte da jeg var til personligt møde hos Danica pension. Så jeg og Danica pensions medarbejder kiggede på det samme skærbillede – det som jeg fremsendte den 14. november 2020 kr. 8.217.353,- så manglede der de 360.000,- og som ... sagde mit beløb var 8.577.353. Stadig ingen reaktion fra Danica pensionsmedarbejder ..., at der skulle være noget forkert.

Danica Pension, ... kan måske også gå tilbage i historikken og se hvor lidt jeg har kigget på min pension via deres it system. Min tillid har været hos Danica pension, og har ikke haft behov for at kigge der i tide og utide.

Mht det ... skriver om 'Detaljer' er fra hans tidligere skriv (18/12-20) hvor han skriver at jeg kan se det der.

Ikke noget med møde fra den 21. september (... har ikke læst brevet korrekt fra den 14/11-20), der kom alle Danica pensionsmedarbejdere meget uforberedt. De havde overhovedet ikke sat sig ind i sagerne, troede bare det fikser vi da nemt. Total pinligt. Dette kan ... selv bekræfte. Jeg mener, ... ikke har sat sig ind i det korrekte forløb."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. I brev af 14/5 2020 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Udgangspunktet for denne klage er et møde hos Danica Pension, den 14. februar 2020, hvor undertegnede tidspension, blev gennemgået af pensionskundechef ...

På mødet fremlægges at undertegnede tidspension, konto nr. ...36, at garanti pensionskontoen viste en saldo på kr. 8.217.353. På mødet, blev der gentagne gange nævnt (af en pensionskunde-chef med stor erfaring), at dette beløb var et garanteret beløb, som ALDRIG ville kunne reduceres.

Så kom Corona og garantikonto kunne nu pludselig godt reduceres?

Ved flere lejligheder siden mødet den 14. februar og frem til mødet 14/5, har jeg modtaget mange lange og mere eller mindre gode 'bort' forklaringer har i perioden 14/2 -14/5, sendt sms'er mm og endelig fik jeg aftalt et Skype møde 14/5, med pensionskundechefen ... og Aktuaren ...

Konklusion/tilbage meldingen på mødet, fra Pensionskundechefen ... og Aktuaren, ... - Danica har haft en IT system fejl pr. opgørelsen 31/12 2019 og bufferkontoen ført til garantikontoen ved en fejl. I øvrigt viser garanti pensionskontoen pr. 13. maj 2020, stadig et beløb på kr. 8.217.353, se bilag.

Jeg sidder tilbage med en følelse af bedrageri, fra Danica/..., hvor alt roder og ingen styr på mine pensions midler (flere eksempler herunder). Jeg har altid været den forsigtige type vedr. pension, da jeg ikke selv ved nok om dette. Jeg skal have tiltro til det jeg ser og det I fortæller mig.

Jeg forventer med denne klage at garanti pensionskontoens beløb pr. 31. december 2019 fastholdes, som vist på vedlagt bilag.

Derudover:

Jeg kan ikke få oplyst hvor mange penge jeg selv har indbetalt til pension, det forventer jeg at Danica kommer med status på asap!"

I brev af 8/10 2020 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Indledningsvis skal jeg beklage, at dit indskud på 368.000 kroner (efter 8 % AMB) har været placeret på den forkerte Tidspensionsaftale. Der kan selvfølgelig ske fejl, og beklagelsen er derfor primært forbundet med, at der er gået alt for lang tid med at rette fejlen op.

Det er også kritisabelt og beklageligt, at du først med denne meddelelse modtager dels kontoregnskaber for dine to Tidspensionsaftaler, og dels den af dig ønskede månedsopgørelse for 2020 for begge aftaler. Kontoregnskaberne går for din store pensionsaftale tilbage til 2007 (blev ændret til Tidspension med garanti i 2013). For så vidt angår den lille Tidspensionsaftale uden garanti fra 2005 er der kun vedlagt regnskaber for 2018-2020, men du siger bare til, hvis du også gerne vil have dem for tiden før 2018.

For så vidt angår spørgsmålet om forholdet mellem din pensionskonto og bufferkonto på forsikringsnr. ...36 (Tidspension med garanti), er det imidlertid fortsat min og Danica Pensions opfattelse, at du ikke kan støtte ret på den fejlbehæftede grafik, hvorefter alle 8.217.353 kroner angiveligt befandt sig på pensionskontoen 31. december 2019, mens der var 0 kroner på bufferkontoen. Det er der efter min opfattelse flere gode grunde til, som jeg i det følgende omtaler i en ikke prioriteret rækkefølge.

For det første må du som Tidspensionskunde gennem 15 år antages at have en overordnet forståelse for, hvordan opsparingsproduktet fungerer. Alt afkast går ind på bufferkontoen, hvorfra der

hver måned løbende overføres 1-2 % af indestående (positivt eller negativt) til pensionskontoen. Når det af grafikken fremgår, at året 2019 blev indledt med + 365.536 kroner på bufferkontoen, og grafikken samtidigt viser, at investeringsafkastet var særdeles positivt i 2019, er det derfor umuligt, at bufferkontoen ikke skulle vokse i 2019 – i stedet for at falde til præcis 0,00 kroner.

For det andet vurderer jeg, at din telefoniske henvendelse i marts 2020 netop var begrundet i, at du mere eller mindre havde indset, at det ikke kunne have sin rigtighed, at bufferkontoen stod i 0 kroner. Dels fordi det som nævnt oven for var urealistisk, dels fordi du ved et klik på de i forhold til grafikken underliggende tal og skærbilleder i Netpension klart og tydeligt kunne se, at der ultimo 2019 stod 1.126.885 kroner på bufferkontoen. Du gjorde under telefonsamtalen med ... ham ikke opmærksom på problematikken, og det spiller ingen rolle, at ... under telefonsamtalen i generelle termer korrekt har udtalt, at garanti på Tidspension indebærer, at indestående på pensionskontoen ikke kan fortabes. Det bestrides, at ... under telefonsamtalen ud fra et skærmopslag på din aftale skulle have udtalt, at din garanterede pensionskonto udgjorde netop 8.217.353 kroner, svarende til den samlede værdi på aftalen. Tværtimod opfordrede han dig under en efterfølgende telefonsamtale få dage efter til at gå ind på de underliggende tal og skærbilleder.

For det tredje har du hverken lidt et tab eller på nogen måde sandsynliggjort, at du ville have handlet anderledes, hvis du i marts 2020 havde fået at vide, at grafikken var fejlbehæftet. Danica Pension giver dig nøjagtigt det, som du har krav på i henhold til den indgåede aftale, og en ren opslagsfejl (kun i den grafiske søjle), der hverken indeholder et tilbud eller i øvrigt har været adfærdsbestemmende for dig, giver dig ikke krav på mere end, hvad der fremgår af aftalegrundlaget.

Danica Pension vil derfor ikke acceptere, at din pensionskonto ultimo 2020 skal udgøre 8.217.353 kroner (ekskl. 2020-betalingerne til omkostninger, risikodækning og pris for garanti).

Grundet det besvær du har haft, og selskabets langsomme sagsbehandling, vil Danica Pension pr. kulance tilbyde dig, at vi supplerer din pensionskonto op ultimo 2021, hvis den samlede værdi af din pensions- og bufferkonto til den tid er mindre end: 8.217.353 kroner tillagt din indbetaling på 368.000 kroner og fratrukket den løbende 2020-betaling til omkostninger, risikodækning og pris for garanti. Som led i den kulancemæssige løsning vil vi dog se bort fra de omtalte 2020-betalinger, og pensions- og bufferkonto skal dermed ultimo 2020 have en samlet værdi på 8.585.353 kroner. Ultimo september 2020 er den samlede værdi, jf. excel-arket, faktisk 8.529.015 kroner, så med et afkastmæssigt 0-resultat i sidste kvartal vil Danica Pension ultimo 2020 skulle indbetale 56.338 kroner på din pensionskonto. Beløbet kan – afhængig af det faktisk opnåede afkast i 4. kvartal – blive både større eller mindre, og helt bortfalde hvis den samlede værdi ultimo 2020 overstiger 8.585.353 kroner.

Det er et led i den kulancemæssige løsning, at du giver afkald på yderligere krav begrundet i grafikfejlen, og at du accepterer tilbuddet inden 14 dage fra dato."

Af mail af 21/10 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"I fortsættelse af min mail fra i går har du her kontooversigterne for 2005-2017 for din lille Tidspensionsaftale (uden garanti).

Ankenævnet for Forsikring

10.

96082

Fsv angår dit spørgsmål til indbetalingsoversigten for din store Tidspensionsaftale (med garanti) er de førstnævnte 720.696 en intern overførsel til en Traditionel pensionsopsparing fra en gammel ordning tilhørende dig. Vi kan ikke redegøre for dine indbetalinger på den gamle ordning, som i sagens natur har fundet sted før 18. december 2007.

Derefter har du fra 3. januar 2008 (750.000) og frem til 8. januar 2013 (67.092) via arbejdsgiver indbetalt de oplyste beløb.

5. juli 2013 er din aftale omlagt fra Traditionel til Tidspension (med garanti), så de to beløb på 3.379.411 og 853.140 er altså ikke indbetalt af dig, men er en intern overførsel.

Derefter har du betalt de oplyste beløb fra 2. januar 2014 (100.000) til 14. marts 2019 (145.300). 2014-2016 betalte du via arbejdsgiver, og for 2018-2019 betalte du privat.

Endelig har du – hvilket ikke fremgår af listen – ved årsskiftet 2019/20 via arbejdsgiver indbetalt 400.000, dvs. 368.000 efter fradrag af 8 % AMB."

Selskabet har med brev af 14/12 2020 bl.a. fremlagt følgende skærmprents fra "Netpension":

Kontooversigt - Overblik



...

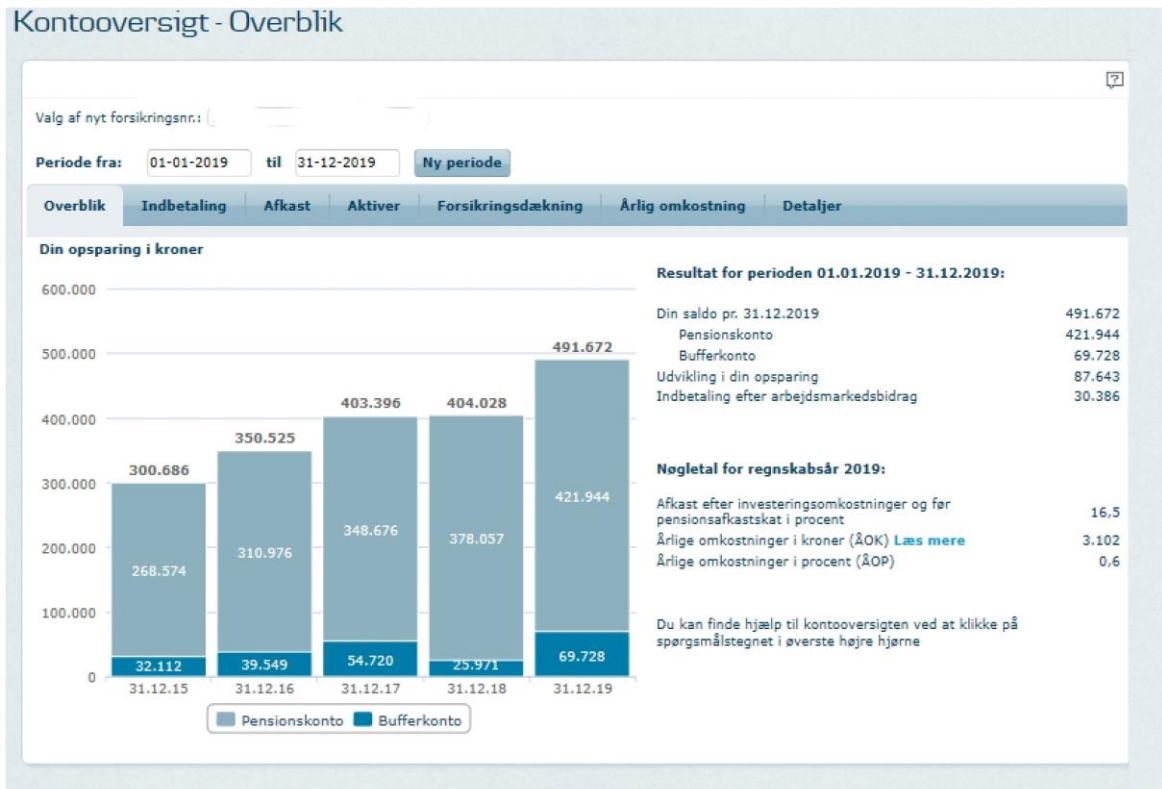
Billede A:

Korrekt visning i Netpension (her vist for en anonymiseret police):

Ankenævnet for Forsikring

11.

96082



Billede B:

Ved klik på 'Detaljer' fremkommer dette skærmbillede for samme anonymiserede police:

Kontooversigt - Detaljer

Valg af nyt forsikringsnr.:

Periode fra: 01-01-2019 til 31-12-2019 [Ny periode](#)

- Overblik
- Indbetaling
- Afkast
- Aktiver
- Forsikringsdækning
- Årlig omkostning
- Detaljer

Pensionsordning gennem Danica Pension, Livsforsikring

Danica Pension
Her ser du bevægelserne på din pensionsordning for perioden fra den 01.01.2019 til den 31.12.2019. Beløbene er bogført i denne periode.

	Kroner
Saldo den 01.01.2019	404.028
▶ Indbetaling efter arbejdsmarkedsbidrag	
I alt	30.386
▶ Afkast efter investeringsomkostninger m.m. og pensionsafkastskat	
I alt	61.715
▶ Betaling for administration af opsparing	
I alt	-265
Saldo før betaling for forsikringsdækning	495.864
▶ Betaling for forsikringsdækninger	
I alt	-4.192
Saldo den 31.12.2019	491.672
▼ Fordeling af saldo	
Pensionskonto	421.944
Bufferkonto	69.728

...

Billede C:

Tilsvarende korrekt fordeling mellem P- og B-konto har til stadighed fremkommet, når klageren klikkede på 'Detaljer':

Kontooversigt - Detaljer	
Vælg af nyt forsikringsnr.: [REDACTED] 36 - Tidspension ▼	
Periode fra: 01-01-2019 til 31-12-2019 Ny periode	
Overblik Afkast Aktiver Forsikringsdækning Årlig omkostning Detaljer	
Pensionsordning gennem [REDACTED]	
Danica Pension	
Her ser du bevægelserne på din pensionsordning for perioden fra den 01.01.2019 til den 31.12.2019. Beløbene er bogført i denne periode.	
Saldo den 01.01.2019	Kroner 7.197.901
▶ Afkast efter investeringsomkostninger m.m. og pensionsafkastskat	
I alt	1.029.335
▶ Betaling for administration af opsparing	
I alt	-3.000
Saldo før betaling for forsikringsdækning	8.224.236
▶ Betaling for forsikringsdækninger	
I alt	-6.883
Saldo den 31.12.2019	8.217.353
▼ Fordeling af saldo	
Pensionskonto	7.090.468
Bufferkonto	1.126.885

Af dækningsbevis for aftalenummer ...36 udskrevet den 27/2 2019 fremgår bl.a.:

"Tidspension med Garanti – Virkemåde

Nedenfor beskrives hvordan vi fastsætter forrentningen af din Tidspension og dine udbetalinger.

Tidspensions to konti

Pensionskontoen er den konto, der bestemmer ydelserne ved pensionering, og den konto, hvor på dine indbetalinger til pensionen sættes ind. Forrentningen af Pensionskontoen kommer fra Bufferkontoen.

Bufferkontoen er den konto, hvor investeringsafkastet af din opsparing indsættes.

Fastsættelse af afkastet

En del af din opsparing investeres i Tidspensionsfonden, som sammensættes og overvåges af Danica Pension's økonomer og investeringseksperter. Resten af din opsparing får tilskrevet en fastsat rente, som er baseret på et obligationsindeks valgt af Danica Pension. Jo kortere du har til pensionering og jo kortere dit udbetalingsforløb er, jo større andel af din opsparing får tilskrevet den fastsatte rente. Du kan altid læse om den faktiske investeringssammensætning, afkast og den fastsatte rente på vores hjemmeside.

Sådan bliver din Pensionskonto forrentet

Hver måned overføres et beløb fra din Bufferkonto til din Pensionskonto. Beløbet svarer til den forud fastsatte rente af din Pensionskonto samt en andel af Bufferkontoen. Da dit samlede afkast

kan være positivt eller negativt, kan den samlede overførsel være positiv eller negativ. Hele Bufferkontoen vil blive overført til Pensionskontoen, når aftalen ophører.

Garanti mod negativ forrentning af Pensionskontoen

Med din aftale har du sikret dig en garanti for, at den samlede overførsel til din Pensionskonto inden for et kalenderår er minimum 0 % efter pensionsafkastskat. Det er dels Danica Pension og dels din Bufferkonto, som betaler det eventuelle negative beløb, som ikke kan overføres fra Bufferkontoen til Pensionskontoen på grund af denne garanti. Jo tættere på pension, jo større andel af garantioverførsel betaler Danica Pension. Uanset garantien kan Pensionskontoen i et kalenderår blive mindre som følge af fradrag af risikopræmier, omkostninger, betaling for garanti samt udbetalinger.

Fastsættelse af udbetalinger fra din Tidspension

Ved pensionering er det værdien af Pensionskontoen, der bestemmer udbetalingernes størrelse. Danica Pension beregner det første års udbetalinger ud fra værdien af Pensionskontoen og ud fra Danica Pensions beregningsgrundlag herfor på pensioneringstidspunktet. Din udbetaling reguleres årligt på baggrund af udviklingen i Pensionskontoen. Med din aftale om garanti har du sikret dig, at Danica Pension på pensioneringstidspunktet beregner en garanteret minsteudbetaling ud fra Danica Pensions beregningsgrundlag herfor.

Pris, omkostninger og forsikringsdækning

I Tidspension fastsættes alle risikopræmier, omkostninger og betaling for garanti for maksimalt et år ad gangen – de er altså ugaranterede. Det samme er afkastet, som afhænger af udviklingen i det faktiske investeringsresultat. Det betyder, at opsparingen kan falde og præmierne for risikodækningerne, omkostninger og betaling for garanti kan stige. ..."

Nævnet udtaler:

Klagen vedrører klagerens Tidspensionsopsparing med garanti med aftalenummer ...36. Pensionsproduktet "Tidspension" er blandt andet karakteriseret ved, at der til aftalenummeret er tilknyttet en pensionskonto (P-konto) og en bufferkonto (B-konto). Det løbende investeringsafkast af opsparingen indsættes på B-kontoen, hvorfra der hver måned overføres knap 2 % af indeståendet til P-kontoen, uanset om saldoen på B-kontoen er positiv eller negativ. Garantien indebærer, at den samlede overførsel fra B- til P-konto i et givent kalenderår ikke kan blive negativ. Saldoen på P-kontoen kan således ikke formindskes over et kalenderår – bortset fra ved fradrag til omkostninger og risikodækninger. Indeståendet på B-kontoen kan derimod fortabes ved negativt investeringsafkast. Det er værdien af P-kontoen, der bestemmer udbetalingernes størrelse ved pensionering.

Ankenævnet for Forsikring

14.

96082

Klageren har anført, at det fremgår af kontooversigter fra Netpension, som hun fik forevist på et pensionsmøde hos selskabet den 14/2 2020, at hendes samlede opsparing i aftale ...36 pr. 31/12 2019 var 8.217.353 kr., og at opsparingen i det hele stod som garanteret beløb på P-kontoen, mens saldoen på B-kontoen var 0 kr. Herudover manglede der endnu at blive bogført et beløb på 368.000 kr. fra en pensionsindbetaling ultimo 2019. Hun har anført, at det samme fremgår af de kontooversigter, hun har udskrevet fra Netpension. Hun kræver, at selskabet anerkender, at hendes opsparing indeholder et garanteret beløb (en P-kontosaldo) på 8.585.353 kr. pr. 31/12 2019. Hun har anført, at hun af forskellige kontooversigter fra 2020 kan se, at hendes samlede opsparing nu er faldet til under dette beløb, efter COVID-19 har skabt uro på investeringsmarkederne, men at selskabet må vedkende sig den garanti, det har afgivet over for hende.

Klageren har også anført, at hun ikke har kunnet få oplyst af selskabet, hvor meget hun samlet set har indbetalt på Tidspension ...36 i ordningens løbetid.

Selskabet har anført, at der som følge af en IT-fejl har været fejl i grafikken på Netpension i en periode i 2020 ved visningen af fordelingen mellem P- og B-konto pr. 31/12 2019, således at grafikken fejlagtigt har angivet, at hele opsparingens saldo pr. 31/12 2019 var placeret på P-kontoen, mens B-kontoens saldo var 0 kr. Retteligt var saldoen på P-kontoen pr. 31/12 2019 7.090.468 kr. – før bogføring af klagerens indskud ultimo 2019 – og saldoen på B-kontoen var 1.126,885 kr. Selskabet har oplyst, at klageren i 2020 hele tiden har kunnet se den korrekte aktuelle fordeling mellem P- og B-konto, og at hun i 2020 kunne tilgå den korrekte fordeling pr. 31/12 2019 ved at klikke på fanen "Detaljer" i skærbilledet. Selskabet har anført, at klageren burde have kunnet indse, at saldoen på B-kontoen pr. 31/12 2019 ikke kunne være præcis 0 kr. efter det gode afkast på investeringer i 2019. Selskabet har afvist, at klageren kan støtte ret på den fejlagtige grafik.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at betvivle selskabets oplysning om, at der er tale om en IT-fejl, som i 2020 gav sig udslag i fejl i grafikken på Netpension angående opsparingens fordeling på P- og B-saldo på Tidspensionen pr. 31/12 2019. Næv-

net må lægge til grund, at der ikke er fejl i de aktuelle saldooplysninger, som klageren har fået vist i Netpension i 2020 og frem, og det er ikke sandsynliggjort, at klagerens opsparing ikke i det hele er blevet behandlet i henhold til aftalegrundlaget med selskabet.

Nævnet finder efter gennemgangen af sagen, at selskabet ikke er bundet over for klageren i forhold til de forkerte saldoangivelser i den fejlagtige grafik vedrørende fordeling mellem P- og B-konto pr. 31/12 2019.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der er tale om fejl i orienterende saldooplysninger. Disse indebærer ikke, at der foreligger et løfte til klageren, som kan føre til, at selskabet må anses for afskåret fra at rette en systemfejl som den foreliggende.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at de fejlagtige oplysninger om hendes pensionsordning har virket bestemmende for hendes økonomiske handlinger og har påført hende et tab. Der er derfor ikke grundlag for at statuere, at selskabet er ifaldet et almindeligt erstatningsansvar over for klageren.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at skulle anerkende, at saldoen på P- og B-konto på klagerens Tidspension ...36 var som fejlagtigt angivet i grafikken i Netpension pr. 31/12 2019 på de fremlagte kontooversigter. Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker afslutningsvist, at selskabet – ved Bilag B – har fremlagt en liste over indbetalingerne på dels klagerens tidligere ordning ...89 fra 2007 til 2013, dels Tidspension ...36 siden oprettelsen i 2013. Selskabet har i mail af 21/10 2020 oplyst, at listens første post på 720.696 kr. stammer fra en overførsel fra en ældre, traditionel ordning til ordning ...89, da ordning ...89 blev oprettet i 2007. Listen indeholder herefter alle pensionsindbetalinger fra arbejdsgiver på ordning ...89 i perioden frem til januar 2013. I juni 2013 blev ordning ...89 overført til Tidspension ...36, og posterne på listen på 3.379.411 kr. og 853.140 kr. i 2013 stammer fra denne over-

Ankenævnet for Forsikring

16.

96082

førsel. Herefter angiver listen alle beløb, der er indbetalt på Tidspensionen siden oprettelsen i 2013, idet pensionsindskuddet ultimo 2019 dog endnu ikke er bogført.

Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at fremlægge yderligere oplysninger om indbetalinger på klagerens Tidspension ...36.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen
formand