

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. juni 2021 blev i sag nr. 96153:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 28/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg blev i forbindelse med oprettelse af pensionsordning hos Danica Pension, anbefalet at tilknytte en garantiordning som værn mod evt. kurstab på pensioneringstidspunktet. Ordningen træder i kraft 10 år forud for tidspunktet for forventet pensionering.

1. april aktiverede Danica ordningen uden nogen som helst vurdering af konsekvenserne eller rådgivning om alternativer. 1. april var Corona krisen for alvor en realitet og aktiekurserne var styrtstykket med jeg led et tab på mere end 150.000 kr. ved overgangen til den såkaldte 'garantiordning'.

Jeg mener at Danica svigtet deres rådgiveransvar ift. at have anbefalet et garantiprodukt, som ingen garanti yder, idet deres ukritisk aktiverer produktet kan medføre større kurstab end det, som produktet er tiltænkt at skulle værne mod.

Jeg er klar over at situation i marts og april var ganske uforudsigelig, men netop derfor men jeg det er forkasteligt at de blot har programmeret en computer til blindt at sælge uden nogen form for rådgivning af mig som kunde. Jeg burde som minimum have været forelagt relevante alternativer til et tab på mere end 150.000 kr. Om så alternativerne måtte være helt at fravælge garantien, udskyde pensionsalderen med 1 år eller noget helt tredje er underordnet, så jeg havde fået valget.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Ankenævnet for Forsikring

2.

96153

Fuld kompensation for det tab jeg har lidt og tilbagerulning af pensionsordningen fra før garantien blev aktiveret."

I brev af 11/12 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen omhandler, hvorvidt klageren har krav på erstatning fra Danica, fordi den til hans pensionsopsparring knyttede garanti mod negativt afkast aktuelt var til hinder for, at hans opsparing ikke var investeret offensivt i en periode, hvor der var markante kursstigninger på aktiemarkedet.

Klagerens pensionsopsparring er Danica Balance, som er et markedsrenteprodukt. Pensionsaftalen er oprindeligt tegnet i 2010 med garanti, hvor det til stadighed har været oplyst, at garantien skulle træde i kraft 1. april 2020. Det svarer til 10 år før det i aftalen forudsatte pensioneringstidspunkt.

Klagerens nyeste aftaledokument **Bilag A** er fra 5. januar 2017, og gælder pr. 1. august 2016. Det fremgår af side 2, at der investeres i 'Mix middel risikoforløb', hvor den pr. 1. august 2016 gældende sammensætning samt garantien er nærmere forklaret på side 6-7.

Til aftalen hører de oprindelige forsikringsbetingelser fra 2010, hvor den relevante del – særligt afsnittet 'Sådan investerer vi i garantiperioden' side 5-6 – af investeringsbetingelserne fremlægges som **Bilag B**.

Der er i klagen ikke fremsat synspunkter, som selskabet ikke allerede har taget stilling til, og jeg henviser derfor til den af klageren fremlagte korrespondance, herunder navnlig selskabets brev af 8. september 2020.

Som **Bilag C** fremlægges selskabets brev til klageren af 31. januar 2020, hvor klageren blev gjort opmærksom på konsekvenserne af, at garantien trådte i kraft 1. april 2020. I det samme brev blev klageren informeret om, at han kunne kontakte selskabet, hvis han ønskede at fravælge garantien eller ændre investeringsmåde."

Klageren har i mail af 23/12 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Danicas svar af 17.12.2020 har indledningsvis en udlægning af hvad sagen omhandler (i deres optik), som jeg simpelthen ikke kan oversætte til forståeligt dansk. Jeg kunne frygte, at de igen ikke forholder sig til klagen, men kommer med 'svar' som reelt ikke omhandler klagen.

Jeg fastholder, at Danica har svigtet deres rådgiveransvar ift. at have anbefalet et garantiprodukt, som reelt ingen garanti yder, idet deres ukritisk aktivering af produktet kan medføre større tab end det, som produktet er tiltænkt at skulle værne mod – Der er ikke en garanti!

Jeg er fuldt ud med på, at prisen for en garanti er et lavere afkast i garantiperioden, men at tabet ved aktiveringen af garantien kan overgå det tab jeg evt. ville kunne lide uden garantien, er jo helt vanvittigt.

Jeg er på intet tidspunkt blevet gjort opmærksom på, at jeg kunne tabe en stor del af min pensionsopsparring når garantien blev aktiveret eller i den konkrete situation blevet informeret om størrelsen på det mulige tab, samt alternativerne til dette inden garantien blev aktiveret.

Danica henviser til, at de bilag C skulle have gjort opmærksom på konsekvenserne af at garantien trådte i kraft 1. april 2020, hvilket jeg på ingen måde er enig i. Det fremgår på ingen måde, at jeg har risiko for at tabe en stor del af min pensionsopsparing på tidspunktet for garantiens ikrafttrædelse, men alene, at når garantiperioden begynder begrænses der hvor meget af min opsparing, som de maksimalt kan investere i risikofyldte aktiver. At konsekvenserne kan blive, at de realiserer et stort tab på min bekostning, fremgår ingen steder."

Selskabet har i brev af 5/1 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"I sit forholdsvis korte gensvar forbinder klageren hele 7 gange begrebet 'tab' med sin pensionsordning. Det er imidlertid vigtigt at have for øje, at der efter 1. april 2020 ikke er lidt et tab, og at garantien for så vidt virker. Klageren er i stedet gået glip af det overskud, der aktuelt/tilfældigt ville have været forbundet med at være mere offensivt investeret."

I brev af 21/1 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen har aldrig drejet sig om tab/negativt afkast EFTER garantiperiodens ikrafttrædelse, men alene om et helt faktisk tab ifm. ikrafttrædelse af garantien.

I brev modtaget 04.02.2020 (Bilag C) oplyses det, at min samlede opsparing udgør 2.212.179 kr. pr. 1. februar 2020, og garantien træder i kraft 01.04.2020. Da Danica Pension ikke har stillet yderligere information til rådighed frem mod tidspunktet for garantiens ikrafttrædelse, må jeg i al væsentlighed gå ud fra, at det er dette beløb, som minimum garanteres, plus fremtidige indbetalinger.

Med en månedlig indbetaling på ca. 9.100 kr. må det forventes, at den samlede opsparing er på minimum 2.312.279 kr. (før forrentning) ved udgangen af 2020. Medregnes en forrentning på 6,6%*) i 2020, burde opsparingen have været i omegnen af **2.465.000 kr.**

På Netpension er den samlede opsparing oplyst til kun at udgøre **2.175.038 kr.** ved udgangen af 2020 og dette inkl. et positivt afkast på 134.415 kr. efter garantiens ikrafttrædelse. Se bilag E.

I netop modtaget information fra Danica Pension (bilag D Dit Pensionsoverblik januar 2021) startes der indledningsvis med at oplyse '*Til trods for coronakrisen har vores kunder fået pæne afkast i 2020*'. Efterfølgende oplyses mit aktuelle afkast til **MINUS 6,0 % !**

Brevet afsluttes med '*Pæne afkast på pensionsopsparingen i 2020 – trods coronavirus. Vores kunder har fået pæne afkast på deres pensionsopsparing i 2020, selvom det var et usædvanligt år med restriktioner, hjemmearbejde og midlertidige nedlukninger verden over på grund af coronavirus. Kunder, der sparer op til pension med Danica Balance og middel risiko har for eksempel fået afkast på 6,6 til 11,4 procent.*'

Igen kan jeg kun opfatte et afkast på -6 % som et tab, og medregnes de 'pæne afkast året 2020 har budt på', er det reelle tab markant større.

Som pensionskunde i Danica Pension er det meget begrænset information, man som kunde får stillet til rådighed ift., hvorledes bl.a. ens pensionsmidler investeres, hvorfor man må have tillid til, at dette gøres i kundens interesse.

Af Netpension fremgår det f.eks. alene at *'Din opsparing er investeret i Danica Balance, Middel risikoforløb (g) med nedtrapning af risiko'*. Det fremgår således ikke, hvorledes sammensætningen er mellem Danica Pension MIX, Danica Pension Offensiv og Danica Pension Defensiv, hverken før eller efter garantiens ikrafttrædelse. Seneste information stammer fra en fremsendt dækningsoversigt fra 2016, hvoraf det fremgik at sammensætningen på daværende tidspunkt var på hhv. 39,89%, 44,82% og 15,29%.

Så når Danica Pension i brev af 4. februar 2020 (bilag C) skriver: *'Når garantiperioden begynder, angiver din investeringsmåde, hvor meget af din opsparing vi maksimalt kan investere i fonden DP Offensiv, der består af risikofyldte aktiver som aktier m.m. Vi kan altid vælge at investere mindre af din opsparing i DP Offensiv, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Har du en investeringsmåde, hvor andelen af DP Offensiv er så høj, at du ikke kan vælge den i garantiperioden, bliver du automatisk overført til den investeringsmåde, der kan investere mest muligt af din opsparing i DP Offensiv i garantiperioden.'*

- Så har man som kunde reelt ingen mulighed for at forholde sig til, hvad dette måtte betyde, men alene tro på, at Danica Pension varetager kundens interesser på en professionel måde.

I en helt usædvanlig situation hvor landet bliver lukket ned grundet den verdensomspændende Coronaepidemi og et aktiemarked, som reagerer med voldsomme kursfald, er det groft uansvarligt blot at lade en computer pr. automatik (oplyst i svar fra Danica Pension af 08.09.2020) skifte investeringsprofil/sælge ud af aktier, uden nogen forholder sig til størrelsen på et eventuelt tab eller rådgiver mig om alternativer.

Danica Pension er den professionelle part, og som kunde bør man som minimum kunne forvente at være forelagt alternativer, da det stod klart umiddelbart før garantien skulle træde i kraft 1. april, at værdien af min opsparing var faldet med mere end 250.000 kr. efter brevet 'Tilknytning af garanti på din Danica Balance-pension' blev fremsendt 4. februar (Bilag C).

Jeg forventer ikke, at Danica Pension skal tage ansvar for hvilket alternativ, der måtte være bedste i den givne situation, men alene at jeg som kunde bliver forelagt relevante alternativer. Om så alternativerne måtte være helt at fravælge garantien, udskyde pensionsalderen med 1 år eller noget helt tredje er underordnet, så længe jeg har et valg.

Jeg fastholder således, at Danica Pension har påført mig et tab, og at de er erstatningsansvarlig, idet deres forvaltning af min pensionsmidler har været stærkt kritisabel, ligesom deres rådgivning har været mangelfuld og utilstrækkelig."

Selskabet har i brev af 11/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren kan ikke have haft en berettiget forventning om, at en oplyst værdi pr. 1. februar 2020, kr. 2.212.179, som minimum ville være bevaret, når garantien udtrykkeligt først trådte i kraft 2 måneder efter den 1. april 2020.

Når klageren – trods indbetalinger og positivt afkast efter garantiens ikrafttrædelse – opnår et samlet minus på 6,0 % for 2020, skyldes det de betydelige kurstab i februar og marts 2020.

Jeg har forståelse for, at klageren er irriteret over at have fået tilsendt den fremlagte standard-mail fra januar 2021 om generelt gode 2020-afkast på opsparingsaftaler uden garanti. Det fremgår dog med tilstrækkelig tydelighed, at der netop er tale om en brochure-lignende standardmeddelelse, ligesom det – med en markant fremhævelse på side 1 i meddelelsen – er anført, at klageren konkret opnåede et 2020-afkast på -6,0 %.

Klageren hævder, at det ikke har været muligt for ham at se investeringssammensætningen på Netpension. Det er ikke korrekt, idet klageren til enhver tid har kunne tilgå fanen 'Aktiver' fra sin Kontooversigt og aflæse investeringssammensætningen. Som Bilag D fremlægges to skærmbilleder, hvor det første vedrører en anonym forsikringstager, mens det andet er det, som klageren selv kunne se den 26. januar 2021. Klageren kan ved hjælp af en 'skyder' under 'lagkagen' aflæse investeringssammensætningen på andre datoer.

Jeg har allerede den 14. oktober 2020, klagerens bilag, redegjort for, hvorfor selskabet ca. 1. april 2020 hverken burde eller skulle have reageret anderledes over for klageren og andre tilsvarende kunder. Såfremt nævnet skulle være uenige heri, bemærkes, at det alligevel havde været urealistisk at nå at få en investeringsomlægningsaftale med klageren i stand, inden markedet vendte pilen opad igen. Klageren var dermed alligevel gået glip af kursstigningerne.

Herudover er ingenlunde sikkert, at klageren i det daværende urolige marked ville have ønsket at løbe den ekstra risiko, der ville være forbundet med at frakoble garantien."

Klageren har i brev af 28/2 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det glæder mig, at Danica Pension nu langt om længe anerkender, at jeg har lidt et betydeligt tab, fra Danica Pension 4. februar 2020 informerede mig om, at garantien ville træde i kraft 1. april 2020, til den så faktisk trådte i kraft 1. april 2020.

Mht. investeringssammensætningen, er det centralt, hvorvidt man som pensionskunde, på baggrund af den information Danica Pension stiller til rådighed, med rimelighed har haft en chance for at opdage, at man kunne stå over for at lide et betydeligt tab ved garantiens ikrafttrædelse, eller om Danica Pension som den professionelle part skulle have informeret mig som kunde, således jeg kunne have haft indflydelse på, hvad der skulle ske.

Jeg har produktet 'Danica Balance efter investeringsmåden middel risikoforløb og aftagende risiko'

...

og af investeringsbetingelserne (Bilag F) fremgår det: ***'Sådan investerer vi i garantiperioden. Når din garantiperiode begynder, ændrer vi din investeringsmåde til en særlig investeringsmåde for opsparing med garanti. Du vil derfor opleve, at fordelingen af dine investeringer ændres, og at andelen af offensive investeringsfonde typisk vil være mindre, end den var umiddelbart før, din garantiperiode begyndte.'***

Orienterer man sig på Danica Pensions hjemmeside præsenteres man for et billede af, hvorledes investeringsprofilen ændrer sig over tid for at reducere risikoen.

...

Nedenstående billeder understøttes tillige af den faktiske sammensætning op til garantiperiodens ikrafttrædelse:

...

Hvorledes 'aftagende risiko' og 'typisk mindre andel af DP Offensiv' efter garantiperiodens ikrafttrædelse kan resultere i en fordeling, som alene består af 100 % 'Danica Pension Lange Obligationer' (se nedenstående), er uforståeligt og helt uforudsigeligt for mig som pensionskunde.

Som pensionskunde har jeg ikke haft nogen mulighed for at kunne forudse, at investeringsprofilen ville blive ændret så drastisk, og at der derved var risiko for, at jeg kunne blive påført betydelige tab. Jeg fastholder således, at Danica Pension har påført mig et tab, og at de er erstatningsansvarlig, idet deres forvaltning af min pensionsmidler har været stærkt kritisabel.

...

Af brev modtaget 21. februar 2021 (Bilag G) skriver Danica Pension nu: **'Vi er nødt til at investere din pension forsigtigt - vil du ændre din garanti? Du sparer i dag op med Danica Balance, hvor du har en garanti, som sikrer, at du mindst vil have et bestemt beløb på din pensionsopsparing på det aftalte pensionstidspunkt. Når du har garanti, tilpasser vi løbende andelen af offensive investeringer (aktier mv.) hvis det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Det kan betyde, at andelen af offensive investeringer bliver meget lav eller nul.'**

Og lægger op til at jeg skal vælge:

1. Fastholde din nuværende garanti.
2. Ændre din nuværende garanti til den garanti, som nye kunder kan få i dag.
3. Fravælge din nuværende garanti.

Informationen er relevant og præcis den jeg havde forventet at få, INDEN garantien skulle træde i kraft. At komme med informationen nu, efter at andelen af DP Offensive allerede er reduceret til 0 %, er simpelthen på bagkant og en efterrationalisering, når det drejer sig om at informere deres pensionskunder!"

Klageren har i mail af 19/3 2021 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"Opsummering:

Danica Pension har erkendt, at jeg som pensionskunde har lidt et tab på over 200.000 kr. i forbindelse med aktivering af den garantiordning, som er tilknyttet min pensionsordning – et produkt som netop blev anbefalet som sikring af ens pensionsformue!

Prisen for garantiordningen er, at man samtidig accepterer en lavere forrentning, idet som det fremgår af Danica Pensions informationsmateriale 'andelen af DP Offensiv vil gradvist vil blive reduceret fra tidspunkter for garantiens ikrafttrædelse og frem til pensionering'.

I den konkrete sag har Danica Pension:

- Ukritisk aktiveret garantiordningen på trods af voldsomme kursfald umiddelbart før garantiperiodens start (Corona krisens start marts og april 2020) og med store tab til følge. Som Danica Pension har oplyst, så er det blot en dato i en computer, som iværksætter processen.
- Ikke reduceret andel af DP Offensiv, men omlagt hele porteføljen til Danica Pension Lange Obligationer, hvorved effekt af kursfaldet ramte hele porteføljen af aktier og ikke kun en mindre andel.

- Undladt at informere og vejlede mig om alternativer, da det stod klart at jeg ville tabe mere end 200.000 kr. hvis garantien blev aktiveret."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af dækningsoversigt pr. 1/8 2016 fremgår bl.a.:

"Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden:

Lige nu er din investeringsmåde: Mix middel risikoforløb.

Nedenfor kan du se fordelingen af dine investeringer, som den ser ud nu.

	Fordeling i procent
Danica Pension Mix	39,89
Danica Pension Offensiv	44,82
Danica Pension Defensiv	15,29

Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i netpension.

Garanti mod negativt afkast

Der er knyttet en garanti til din Danica Balance pensionsordning. Garantiperioden begynder 01.04.2020 (... år).

Garantien betyder, at når udbetalingen begynder, vil din garanterede opsparing mindst svare til summen af opsparingen ved garantiperiodens start 01.04.2020 og dine efterfølgende indbetalinger – fratrasket din betaling for forsikringsdækninger, garanti og omkostninger.

Dermed er du sikret mod et samlet negativt afkast i garantiperioden, uanset hvordan det går med dine investeringer. Og hvis det opsparede beløb, når du pensioneres, er større end din garanterede opsparing, vil din udbetaling blive fastsat ud fra det opsparede beløb.

...

Betaling ved ændring af garanti eller investeringsmåde

Hvis du ønsker at til- eller fravælge garantien, ændre din investeringsmåde eller ændre investeringsudløb, skal du betale for ændringen."

I brev af 31/1 2020 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Tilknytning af garanti på din Danica Balance-pension

Garantiperioden på din pension starter den 1. april 2020.

Den 1. februar 2020 var din opsparing 2.212.179,27 kroner, og du kan se den garanterede del af beløbet i netpension.

Når garantiperioden begynder, angiver din investeringsmåde, hvor meget af din opsparing vi maksimalt kan investere i fonden DP Offensiv, der består af risikofyldte aktiver som aktier m.m. Vi kan altid vælge at investere mindre af din opsparing i DP Offensiv, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.

Har du en investeringsmåde, hvor andelen af DP Offensiv er så høj, at du ikke kan vælge den i garantiperioden, bliver du automatisk overført til den investeringsmåde, der kan investere mest muligt af din opsparing i DP Offensiv i garantiperioden.

Du kan læse mere om, hvordan vi plejer din opsparing i garantiperioden på www.danicapension.dk og følge fordelingen af investeringerne på din opsparing i netpension.

Husk, at du kan få din pension justeret løbende, så den hele tiden passer til dine behov – du skal blot kontakte os. Du kan også til- og fravælge garantien og ændre investeringsmåden via netpension eller Danske Netbank."

Af mail af 2/9 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Foranlediget af den informationsmail I udsendte i august, hvoraf det fremgår, at jeg har haft et stort negativt afkast, havde jeg et telefonmøde med jeres rådgiver ... På mødet fremgik det, at den primære årsag til tabet på de +150.000 kr. var forårsaget af skift i risikoprofil pr. 1. april ifm. overgang til garantiperiode.

Som jeg forstod det, så har I realiseret alle aktier pr. automatik, således porteføljen nu alene består af langsigtede obligationer.

Det er i den sammenhæng mig fuldstændigt ubegribeligt, at I pr. automatik blindt realiserer alle aktier uden skelen til størrelsen på evt. tab, når I netop har solgt garantiperioden som et produkt, der skulle værne mod tab. I realiteten er risikoen for at lide et betragteligt tab under en ugunstig konjunktur i givet fald således blot flyttet fra tidspunktet for pensionering, til præcis 10 år før pensionering!

Hvorfor har I ikke rådført jer med mig som kunden, hvis I, som i den aktuelle situation, står over for at skulle realisere så stort et tab?

Jeg er trods alt kun ... år, hvorfor der burde være rigtig mange muligheder for at agere ift. den aktuelle konjunktur.

I er den professionelle part i den her situation, og jeg har således en klar forventning om, at I forvalter mine pensionsmidler forsvarligt, og at I yder den rådgivning, der måtte være nødvendig i den forbindelse. Det finder jeg ikke, at I på nogen måde har levet op til i denne sag, hvorfor jeg imødeser fuld kompensering og den nødvendige rådgivning ift. fremadrettet investeringsprofil."

I brev af 8/9 2020 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Det er naturligvis uheldigt, at du er blevet ramt af det fald, der har præget de finansielle markeder i kølvandet på COVID 19, men jeg kan desværre ikke på vegne af Danica Pension tilbyde dig kompensation for dit negative afkast.

Du har valgt at investere din pension i Danica Balance middel risikoforløb, og din pension er i dag, som følge af den aftalte, tilknyttede garanti, investeret i 100 % lange obligationer.

Selvom du har haft et negativt afkast på 178.558 kroner i 2020, har du set over en længere periode haft et positivt afkast. Således var eksempelvis dit samlede afkast i perioden fra 1. januar 2014 til 1. september 2020 på 406.536 kroner. Det er vigtigt, at du betragter udviklingen i dit depot over tid og ikke kun fokuserer på et enkelt dårligt år.

Vi har løbende informeret dig om, at din garanti ville træde i kraft den 1. april 2020 – informationen har både været tilgængelig både på netpension og i de dækningsoversigter, vi har sendt til dig.

...

Rådgivning

Det er, som du skriver, korrekt, at vi automatisk har tilkoblet din garanti pr. 1. april 2020 – det er sådan, produktet virker, og det er det, vi har aftalt, og vi har ikke mulighed for at detailstyre hver enkelt pensionsordning forud for garantiperiodens start. Der vil altid være en risiko forbundet med at investere i aktier, og den risiko går jeg ud fra, at du har været bekendt med.

Når det er sagt, kunne ingen forudse COVID-19 og dens effekt på de finansielle markeder, og det er svært at se, hvordan vi skulle have rådgivet dig forud for tilkoblingen af garantien. Hvis markedet var dykket yderligere, og vi havde rådet dig til at frakoble garantien, havde du været endnu dårligere stillet."

I brev af 14/10 2020 fra selskabet til klageren hedder det bl.a. videre:

"Du synes imidlertid at forudsætte, at kursstigningerne i april var uundgåelige. Som jeg ser det, kunne du med rette have bebrejdet Danica, hvis vi havde tilsidesat dine aftalevilkår og fastholdt en markant aktieandel i din opsparing, hvilket ved en fortsat nedadgående udvikling på de finansielle markeder ville have påført dig yderligere tab.

Danica Pension har ikke lagt skjul på, hvordan garantien fungerer, og du er desuden rådgivet to måneder før om garantiens betydning for investeringssammensætningen. Det gav dig en rimelig tid til at gøre dine overvejelser, og jeg mener ikke, at der er grundlag for at bebrejde Danica Pension, at vi ikke kontaktede dig yderligere, inden garantien trådte i kraft."

Selskabet har i brev af februar 2021 til klageren bl.a. anført:

"Vi er nødt til at investere din pension forsigtigt – vil du ændre din garanti?"

Du sparer i dag op med Danica Balance, hvor du har en garanti, som sikrer, at du mindst vil have et bestemt beløb på din pensionsopsparing på det aftalte pensionstidspunkt.

Når du har garanti, tilpasser vi løbende andelen af offensive investeringer (aktier mv.), hvis det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Det kan betyde, at andelen af offensive investeringer bliver meget lav eller nul.

På grund af det lave renteniveau er vi nødt til at investere din opsparing forsigtigt for at kunne opfylde garantien. Det vil sige med ingen eller kun en lille andel af offensive investeringer og en stor andel investeringer i stats- og realkreditobligationer, som har lave forventede afkast.

Med din nuværende garanti er der derfor kun en begrænset mulighed for, at du får en større opsparing end det, du er garanteret. Samtidig betaler du for din garanti, og du vil derfor også opleve,

at det beløb, du er garanteret, vil falde over tid. Samlet set indebærer dette, at du kan opleve at få en negativ forrentning af din opsparing.

Du kan ændre din garanti

Overordnet set har du tre muligheder, når du sparer op i Danica Balance. Du kan vælge, at:

1. Fastholde din nuværende garanti.
2. Ændre din nuværende garanti til den garanti, som nye kunder kan få i dag.
3. Fravælge din nuværende garanti.

Vælger du at fastholde din nuværende garanti, så vil du fortsat have en forsigtig investerings-sammensætning og begrænset mulighed for at få mere, end hvad du allerede er garanteret frem til det aftalte pensionstidspunkt.

Hvis du vælger at ændre din nuværende garanti til den garanti, som nye kunder kan få i dag, skal du være opmærksom på, at din garanti kan blive lavere, end den du har i dag. Til gengæld vil du opnå en mere risikofyldt investeringssammensætning, og du vil derfor få mulighed for at få mere udbetalt, når du går på pension.

Fravælger du din garanti, er du ikke garanteret et bestemt beløb, og din opsparing bliver investeret med den risiko, du ønsker. Dermed har du mulighed for flere risikofyldte investeringer, og derfor mulighed for at få mere udbetalt, end når du har garanti tilknyttet. Du har også mulighed for fortsat at kunne investere med lav risiko, uden at skulle betale for at have en garanti.

Ud over forudsætninger om forrentning baserer din garanti sig på forudsætninger om gennemsnitlige levetider og omkostninger. Du har en livsvarig pension, hvor udbetalingerne fortsætter, så længe du lever. Vælger du din garanti fra, og vurderer vi, når du er gået på pension, at levetiden bliver længere end forventet ved pensionering, skal din pension strækkes over længere tid, hvilket kan betyde, at dine udbetalinger bliver sat ned og altså kan blive lavere end det tidligere garanterede niveau. Det samme er tilfældet, hvis omkostningerne stiger, og du ikke længere har garanti.

Du skal overveje, hvad der passer bedst til dig – blandt andet hvor meget udsigten til at få mere udbetalt i pension betyder for dig, og om du fortsat ønsker en garanti."

Af investeringsbetingelserne for Danica Balance pr. 21/6 2019 fremgår bl.a.:

"Sådan investeres din pension

Vi investerer din pension ud fra den investeringsmåde, du har valgt – se 'Sådan vælger du en investeringsmåde' senere i dette afsnit. Det er os, der bestemmer, i hvilke aktiver pensionen investeres.

...

Sådan vælger du en investeringsmåde

Vi tilbyder en række investeringsmåder, og du skal vælge en af dem. Når du vælger, skal du overveje, hvor risikovillig du er. Investeringsmåden afgør, hvor meget af din pensionsopsparing vi investerer i henholdsvis offensive, blandede og defensive investeringsfonde, samt hvordan fordelingen vil udvikle sig over tid.

Aftagende risikoforløb

Din andel af offensive investeringsfonde vil være aftagende over tid. Vi vil løbende reducere din andel ud fra, hvor lang tid der er til det aftalte udbetalingstidspunkt, og hvor risikovillig du er. Du kan alt efter din risikovillighed vælge mellem de investeringsmåder, vi tilbyder med en aftagende andel af offensive investeringsfonde.

Når din andel af offensive investeringsfonde reduceres, flyttes den i stedet til de blandede eller defensive investeringsfonde.

...

Generelt for aftagende og faste risikoforløb

Du kan altid se, hvilken investeringsmåde du har valgt, og hvordan fordelingen mellem offensive, blandede og defensive investeringsfonde er, i netpension eller Danske Netbank.

Hele pensionsopsparingen kan placeres direkte eller via en investeringsfond i korte danske obligationer og kontanter, hvis vi skønner, det er mest hensigtsmæssigt.

...

Hvis du har valgt garanti

I dækningsoversigten kan du se, om du har valgt garanti, og hvornår garantiperioden begynder. Du kan når som helst til- og fravælge garantien. Det koster et beløb, som vi trækker fra i din opsparing, se 'Priser for Danica Balance'.

Garantien sikrer dig en garanteret udbetaling ved det aftalte udbetalingstidspunkt, uanset hvordan investeringen af din opsparing udvikler sig i garantiperioden. Når vi ved garantiperiodens begyndelse beregner den udbetaling, du er garanteret ved pension, bruger vi den rentetilskrivning, der fremgår af din dækningsoversigt. Du skal være opmærksom på, at der er tale om en gennemsnitlig forrentning i hele garantiperioden, og at den skal ses sammen med de øvrige elementer i beregningsgrundlaget.

Den garanterede udbetaling kan ændres som følge af aftalte reguleringer. Det kan for eksempel være indeksregulering, ændringer i forsikringsdækninger, opsparingssikring og andre forhold, som er omfattet af denne aftale. Det betyder, at den garanterede udbetaling også kan blive mindre.

Hvis din garantiperiode begynder mere end 10 år før det aftalte udbetalingstidspunkt, vil vi beregne en ny garanteret udbetaling 10 år før det aftalte udbetalingstidspunkt. Vi fastsætter dog ikke den garanterede udbetaling højere, end at du kan bevare din eksisterende andel af offensive investeringsfonde. Når vi beregner den nye garanterede udbetaling, anvender vi det grundlag, som vi på det tidspunkt opretter forsikringer på. Du kan dog ikke få en mindre udbetaling end den allerede garanterede udbetaling.

I garantiperioden betaler du løbende for garantien – betalingen for garantien trækkes automatisk i din opsparing. Prisen for garantien er ikke garanteret – vi kan ændre den ved at anmelde det til Finanstilsynet.

...

Sådan investerer vi i garantiperioden

Når din garantiperiode begynder, ændrer vi din investeringsmåde til en særlig investeringsmåde for opsparing med garanti. Du vil derfor opleve, at fordelingen af dine investeringer ændres, og at andelen af offensive investeringsfonde typisk vil være mindre, end den var, umiddelbart før, din garantiperiode begyndte.

I garantiperioden tilpasser vi løbende andelen af offensive investeringsfonde i dit Balance-depot, når vi skønner, det er hensigtsmæssigt, eller det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.

Derudover kan vi tilpasse fordelingen af investeringerne, så vi overholder den til enhver tid gældende lovgivning. Du får ikke særskilt besked om tilpasninger, men du kan altid se din aktuelle fordeling af investeringsfonde i netpension eller Danske Netbank.

Hvis du fravælger garantien i garantiperioden

Hvis du fravælger en igangværende garanti, skal du vælge en ny investeringsmåde."

Nævnet udtaler:

Klageren har pensionsopsparring i markedsrenteproduktet Danica Balance med en aftalt, tilknyttet garanti. Garantien træder i kraft 10 år før det aftalte pensioneringstidspunkt og sikrer klageren mod at få et samlet, negativt investeringsafkast i den 10-årige garantiperiode. Klagerens valg af investeringsmåde forud for garantiperioden var "Mix Middel Risikoforløb", hvor investeringerne fordeles mellem investeringsfondene "DP Mix", "DP Offensiv" og "DP Defensiv" og har en aftagende risiko/aktieandel over tid.

Ved brev af 31/1 2020 orienterede selskabet klageren om, at hans garantiperiode startede den 1/4 2020. Selskabet oplyste, at "Når garantiperioden begynder, angiver din investeringsmåde, hvor meget af din opsparing vi maksimalt kan investere i fonden DP Offensiv, der består af risikofyldte aktiver som aktier m.m. Vi kan altid vælge at investere mindre af din opsparing i DP Offensiv, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Har du en investeringsmåde, hvor andelen af DP Offensiv er så høj, at du ikke kan vælge den i garantiperioden, bliver du automatisk overført til den investeringsmåde, der kan investere mest muligt af din opsparing i DP Offensiv i garantiperioden. Du kan læse mere om, hvordan vi plejer din opsparing i garantiperioden på www.danicapension.dk og følge fordelingen af investeringerne på din opsparing i netpension."

I februar og marts 2020 led klageren tab på sine investeringer i "Mix Middel Risikoforløb" på grund af uro og kursfald på investeringsmarkederne som følge af Covid 19-situationen. Den 1/4 2020 solgte selskabet klagerens investeringer i "Mix Middel Risikoforløb" for at omlægge hele

porteføljen til "DP Lange Obligationer" som led i en ændret investeringsmåde i garantiordningen. I resten af 2020 var der overordnet set markante kursstigninger på aktiemarkedet.

Af investeringsbetingelserne fremgår det, at "Når din garantiperiode begynder, ændrer vi din investeringsmåde til en særlig investeringsmåde for opsparing med garanti. Du vil derfor opleve, at fordelingen af dine investeringer ændres, og at andelen af offensive investeringsfonde typisk vil være mindre, end den var, umiddelbart før, din garantiperiode begyndte. I garantiperioden tilpasser vi løbende andelen af offensive investeringsfonde i dit Balance-depot, når vi skønner, det er hensigtsmæssigt, eller det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Derudover kan vi tilpasse fordelingen af investeringerne, så vi overholder den til enhver tid gældende lovgivning. Du får ikke særskilt besked om tilpasninger, men du kan altid se din aktuelle fordeling af investeringsfonde i netpension eller Danske Netbank."

Klageren har anført, at han har lidt et tab på mere end 150.000 kr. i forbindelse med overgang til garantiperiode den 1/4 2020. Selskabet burde have forelagt ham relevante alternativer i stedet for ukritisk og automatisk at realisere et kurstab af en sådan størrelse og ændre aktieandelen til 0 %. Han er derved blevet påført et større tab, end hvad garantien skulle værne mod, og risikoen for tab under en ugunstig konjunktur er på den måde reelt blot blevet rykket frem med 10 år fra pensioneringstidspunktet til garantiperiodens begyndelse. Klageren har også anført, at det var uforudsigeligt for ham ud fra selskabets kommunikation, at selskabet valgte at ændre investeringsprofilen så drastisk, at fordelingen efter den 1/4 2020 bestod af 100 % lange obligationer. Han har anført, at han har valgt garantiproduktet på selskabets anbefaling, men at selskabet har svigtet sit rådgiveransvar og har forvaltet hans pensionsmidler stærkt kritisabelt. Han kræver erstatning for sit tab, og at pensionsordningen rulles tilbage, til før garantien blev aktiveret.

Selskabet har anført, at selskabet har håndteret pensionsordningen i overensstemmelse med det aftalte, og at klageren til stadighed i pensionsoversigter og senest ved brev af 31/1 2020 er blevet oplyst, at garantiperioden skulle træde i kraft den 1/4 2020. I brevet af 31/1 2020 er klageren blev oplyst om konsekvenserne af, at garantien skulle træde i kraft, og han blev opfordret

til at kontakte selskabet eller bruge Netpension, hvis han ønskede at fravælge garantien eller foretage andre ændringer. Selskabet har anført, at selskabet hverken skulle eller burde have reageret anderledes over for klageren eller andre tilsvarende kunder den 1/4 2020, og at selskabet ikke kan yde kompensation for det overskud, som klageren er gået glip af aktuelt og tilfældigt ved ikke at være mere offensivt investeret efter den 1/4 2020.

Nævnet bemærker, at selskabet i sin kommunikation til klageren forud for garantiperiodens begyndelse med fordel kunne have præciseret, at selskabet i garantiperioden – ud over at kræve betaling for garantien – kan være nødt til at investere opsparingen forsigtigt. Det gælder også brevet af 31/1 2020, hvor man kunne have ydet mere konkret vejledning, således som selskabet gjorde ved brev af februar 2021, hvori det hedder: "På grund af det lave renteniveau er vi nødt til at investere din opsparing forsigtigt for at kunne opfylde garantien. Det vil sige med ingen eller kun en lille andel af offensive investeringer og en stor andel investeringer i stats- og realkreditobligationer, som har lave forventede afkast. Med din nuværende garanti er der derfor kun en begrænset mulighed for, at du får en større opsparing end det, du er garanteret. Samtidig betaler du for din garanti, og du vil derfor også opleve, at det beløb, du er garanteret, vil falde over tid. Samlet set indebærer dette, at du kan opleve at få en negativ forrentning af din opsparing."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets rådgivning eller håndtering af klagerens pensionsopsparing har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet – efter almindelige erstatningsretlige regler – har pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren. Nævnet finder videre, at der ikke er grundlag for at statuere, at klageren – som følge af bristede forudsætninger – kan træde tilbage fra sin aftale om en garantiperiode fra den 1/4 2020.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke er bevist, at selskabet ikke har håndteret klagerens pensionsopsparing i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Selskabet har hjemmel i investeringsbetingelserne til at ændre klagerens investeringer i garantiperioden på den måde, som selskabet har gjort, for at kunne opfylde garantien.

Nævnet har videre lagt vægt på, at aftalen om en garantiordning er indgået i 2010, og der foreligger ikke oplysninger om mangelfulde forhold ved selskabets vejledning/information i forbindelse med aftaleindgåelsen. Reglerne for garantiordningen er fremgået af dækningsoversigter, investeringsbetingelser og selskabets hjemmeside, og klageren har gennem årene kunnet opsøge rådgivning hos selskabet, hvis han havde haft behov herfor i relation til valg af investeringsprofil. Det forhold, at selskabets orienteringsbrev af 31/1 2020 ikke præciserer, at garantiordningen indebærer, at opsparingen investeres forsigtigt, kan ikke i sig selv begrunde et erstatningsansvar, eller at klageren kan træde tilbage fra aftalen om en garantiordning.

Nævnet bemærker, at klagerens tab på pensionsordningens investeringer op til den 1/4 2020 ikke skyldes selskabets opstart af garantiperioden, men faldende investeringskurser for investeringsfondene i "Mix Middel Risikoforløb" i februar og marts 2020.

Nævnet har også lagt vægt på, at det i foråret 2020 var nærmest umuligt at forudsige, hvordan aktiemarkedet og andre finansielle markeder ville udvikle sig fremover, herunder inden for de næste 6 til 12 måneder. Henset hertil og med henvisning til aftalegrundlaget er der ikke grundlag for at statuere, at selskabet burde have kontaktet hver enkelt kunde – som pr. 1/4 2020 ville blive omfattet af den pågældende garantiordning – for at høre, om den enkelte kunde var indforstået med, at selskabet som planlagt solgte aktier fra opsparingen for i stedet at købe obligationer.

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.

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

96153

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', with a stylized, cursive script.

Peter Thønnings