

Ankenævnet for Forsikring

Den 5. maj 2021 blev i sag nr. 96198:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsopsparing. Han har i klageskemaet af 9/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

...

Sagen drejer sig kort fortalt om, at AP Pension informerede mig om, at man kunne flytte investering fra deres Flexfond til andre af deres fonde med mulighed for at føre investeringen tilbage til Flexfonden igen. Dette løfte løb man fra med et tab for mig på ca. DKK XXX – se nedenfor. Så klagen går på 2 ting:

- At få tabet dækket
- At få den del der blev flyttet fra Flexfonden – tilbage til Flexfonden igen.

Jeg har vedlagt diverse bilag 1-11, der beskriver hændelsesforløbet.

Som baggrund for ovenstående er der følgende hovedpunkter:

- Primo maj overføres ca. DKK 4 mill. til AP Pension og sættes i deres Flexfond – alle penge er pensionspenge
- 18.12.19 – overføres ca. DKK 2 mill. fra flexfond til deres AP Active 2023
- 27.02.20 – ville jeg så føre de DKK 2 mill. tilbage til Flexfond, som der tidligere er informeret om at jeg kunne – dels i mail fra [selskabets medarbejder1] 27.03.19, bekræftet ved et senere møde med [selskabets medarbejder2] 19.11.19.
- Da jeg ikke kunne gennemføre overførslen på hjemmesiden talte jeg telefonisk med [selskabets medarbejder3] fra AP Pension, der informerede mig om, at det i december 2019 blev besluttet, at man ikke kunne flytte investeringer tilbage til Flexfond/overføre penge til Flexfond.
- Jeg har klaget over dette til dem første gang 14.04.20.
- AP har afvist det første gang i mail af 01.05.20.

Ankenævnet for Forsikring

2.

96198

- Som det så fremgår at diverse bilag, er der ikke evidens for, at det har været informeret, selv om der er gjort mange ejendommelige forsøg. Man har dog kunnet informere om andet – eksempelvis at renten på stabil nedsættes – dels i AP Pensions AP Update og dels i direkte mail til mig.
- 10.03.20 – AP Active 23 solgt (ca. DKK 2 mill) og disse overført til AP Stabil.
- Siden har renten på AP Stabil været følgende (gældende så for de 2 mill jeg har der – jeg ikke kan få tilbage på AP Flexfond:
 - Var 2,5 % indtil 06.04.20
 - 06.04.20 ændredes den til 0 %
 - 15.06.20 ændredes den til 1 %
 - 14.09.20 ændredes den til 2 % - hvad den mig bekendt er nu.
- Der er endvidere stadig ikke klarhed over om man kan komme ind i pulje hvis man går ud (af eksempelvis AP Stabil – ref bilag 10 og 11).

Beregning af tab:

- Tab pr 28.02.20 = - 18.337 (iht. info fra AP). Dette er jo accepteret af mig, da det var min egen disposition
- Tab pr 10.03.20 = - 72.074 (iht. info fra AP).
- Tab pr 10.03.20 - som jeg ikke mener er mit ansvar (grundet at jeg, som anført ovenfor, som ny info ikke kunne føre beløbet tilbage til Flexfond) = 72.074 - 18.337 = DKK - 53.737
- Ekstra rente på 0,5 % til mig (forskel på AP Stabil og AP Flexfond) i perioden 10.03.20 til 06.04.20 = + DKK 725
- Rentetab i perioden 06.04.20 – 15.06.20 = - DKK 7.765 (2 % (2-0) af 2mill i perioden)
- Rentetab i perioden 15.06.20 – 14.09.20 = - DKK 5.000 (1 % (2-1) af 2 mill i perioden)
- Totalt bliver det DKK - 65.777.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Så mit krav er:

- At få dækket de DKK 65.777
- At få de 2 mill der nu stadig er i AP Stabil overført til AP Flexfond.

Dette er det samme, som jeg har argumenteret for hele tiden overfor AP Pension."

I brev af 21/1 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagers synspunkt

... (klager) anfører i sin anke, at AP Pension skal dække hans tab på kr. 65.777.00, og få opsparing på 2 millioner kr. flyttet fra fonden AP Stabil tilbage til AP FlexFond.

AP Pensions synspunkt

AP Pension vurderer fortsat, at klager ikke er berettiget til kr. 65.777,00 i økonomisk kompensati-on for perioden fra den 27. februar 2020 til den 10. marts 2020.

AP Pension fastholder, at klager ikke er berettiget til at få tilbageført opsparingen på 2 millioner kr. til AP Flexfond.

Begrundelse

Klager anfører, at han i maj 2019 overfører cirka fire millioner kr. fra sin bank til AP Pension, og placerede dem i AP FlexFond.

Den 18. december 2019 vælger klager at flytte halvdelen af de fire millioner kr. fra AP FlexFond til Active 2023.

Klager anfører, at der i forbindelse med den ovennævnte transaktion den 18. december 2019, ikke var nogen advarsler på AP Pensions kundeportal, at såfremt han flyttede penge ud af AP FlexFond, ville han ikke kunne føre dem tilbage.

Den 27. februar 2020, ønsker klager at føre cirka to millioner tilbage til AP FlexFond.

AP Pension valgte imidlertid generelt at stoppe for indbetalinger/indskud samt overførelser til AP FlexFond pr. 1. januar 2020. AP Flexfonden har indbygget en rentegaranti.

AP Pension bemærker, at det fremgår af klagers forsikringsbetingelser § 23 stk. 3 (Bilag A), at selskabet til en hver tid kan ændre fondsudbuddet.

'Afsnit 2. Opsparingsdelen

§ 23. Opsparingsfonde

...

Årsagen til, at AP Pension valgte at lukke for tilgang til fonden var den faldende rente, som betød, at rentegarantien i AP FlexFond krævede, at AP Pension skal foretage ekstra hensættelser.

AP Pension henleder opmærksomheden på, at AP Pension derfor først ved årsskiftet 2019/2020 uploadede en tekst, hvoraf det fremgik, at man skulle være opmærksom på, at man ikke ville kunne øge sin andel i AP FlexFond, hvis man for eksempel nedsatte den.

Denne tekst og kommunikation var ikke tilgængelig før jul, da selskabet ikke havde meldt denne ændring ud på daværende tidspunkt, og den var dermed ikke tilgængelig, da klager den 18. december 2019 flyttede halvdelen af de fire millioner kr. fra AP FlexFond til Active 2023.

Såfremt AP Pension havde foretaget denne udmelding før jul, ville det have medført en øget tilgang til AP FlexFond, hvilket AP Pension ikke ønskede, da det ville ske på bekostning af AP Pensions kundefællesskab, som indirekte betaler for de ekstra hensættelser.

I forbindelse med en opdatering, på AP Pensions kundeportal i slutningen af marts 2020, opstår der desværre teknisk fejl som gør, at den ovennævnte uploadede tekst, ikke længere er tilgængelig på kundeportalen.

AP Pension bemærker, at det desværre ikke er muligt at genskabe teksten, som fremgik af selskabets kundeportal ved årsskiftet 2019/2020 og frem til marts 2020.

AP Pension henleder opmærksomheden på, at selskabet varslede alle de kunder som havde en aftale om indbetaling til AP FlexFond, at deres indbetalinger fra 1. januar 2020 ville overgå til AP Stabil (som ikke indeholder nogle garantier). Således blev alene de kunder, der indbetalte til deres pensionsopsparing, orienteret om lukningen.

AP Pension orienterede ikke de kunder som alene havde opsparing i AP FlexFond, da disse kunder kun ville blive påvirket af ændringer, hvis de ændrede deres opsparingsprofil via selskabets kundeportal.

AP Pension bemærker, at klagers pensionsordning i maj 2019, blev etableret med en § 41 overførsel, og således har den aldrig været præmiebetalende. Klager havde derfor alene en opsparing i AP FlexFond, og klager tilhørte således ikke det kundesegment, som blev varslet specifikt.

AP Pension fastholder, at klager ikke er berettiget til at få tilbageført de 2 millioner kr. til AP FlexFond, idet der er lukket for såvel overførsel som indbetaling til fonden AP Pension fastholder således, at klager ikke er berettiget til kr. 65.777,00 i økonomisk kompensation for perioden fra den 27. februar 2020 til den 10. marts 2020 jf. selskabets skrivelse til klager af 1. maj 2020 (Bilag B)."

Klageren har i brev af 9/2 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Svaret fra AP var jo desværre forventeligt, og er jo stort set bare en kopi af, hvad AP tidligere har svaret mig. Et par kommentarer:

- Alt indtil deres 'Afsnit 2. Opsparingsdelen' er jo blot en opsummering af situationen, og det jeg tidligere har skrevet i min klage.
- Sidste afsnit før 'Afsnit 2. Opsparingsdelen' og 'Afsnit 2. Opsparingsdelen':
 - Stk. 1, 2, 3 og 5 er jo irrelevante for denne sag
 - Stk. 4 – der står jo, at man skal have en måneds varsel. Jeg har ikke fået nogen varsel af nogen art. Modsat – man har holdt det 'hemmeligt', og det er jo netop også det, jeg fik at vide verbalt ved telefonisk kontakt til AP 27.02.20.
- 1. og 2. afsnit efter 'Afsnit 2. Opsparingsdelen':
 - Nej – AP uploaded ikke en tekst (der var tilgængelig – og hvis der var uploaded, har det jo ingen værdi, når den ikke er tilgængelig)
 - Miseren ligger jo i, at jeg har fået information om, at jeg kan flytte beløb ud og ind af bl.a. FlexFonden, og jeg har ikke fået andet information eller varsel om, at jeg ikke kunne gøre det alligevel.
- 3. og 4. afsnit efter 'Afsnit 2. Opsparingsdelen':
 - Denne info fik jeg også mundtligt 27. februar – at man ville holde det 'hemmeligt' – men hele pointen synes ikke at indgå i AP's svar (at jeg havde fået information om, at jeg kunne flytte ud og ind af Flexfond – og ikke fået anden info/varsel)
- Resten af afsnittene efter 'Afsnit 2. Opsparingsdelen':
 - Man forundres jo over igen at høre de (som jeg ser det) forgæves forsøg på at overbevise om, at der har været en tekst på kundeportalen. Hvis det skulle have været tilfældet, tjener det ikke AP til ære, at de ikke har dokumentation for det.
- I mail af 26.05.20 (bilag 8) forsøges der med en opdigtet tekst, så siges (bilag 9) at den opdigtede tekst ikke var der ved en fejl, og så (bilag 9) at den opdigtede tekst netop ikke var korrekt, og at der stadig ikke er en tekst uploaded (hvad jo for min sag er ligegyldigt på det tidspunkt). Der påstås nu også, at den tekst som i bilag 6 (fra 01.05.20) – og det må jo så være den tekst der erkendes som fejlagtig – blev uploaded ved årsskiftet (som man ikke kan 'finde'). Så det gentages altså her, at den fejlagtige tekst blev uploaded, men også at det var den rigtige tekst. Sandheden er nu nemmest at holde styr på.

Det kan jo yderligere bemærkes, at tabet jo blot er en status på tidspunktet, hvor det anmeldes til Ankenævnet. Det kan jo tænkes, at tabet evt. bliver større i fremtiden, hvis det ikke accepteres, at det beløbet, der pt. ikke er i Flexfonden, taber yderligere i værdi.

Da der i AP's svar af 21.01.21 ikke er kommet noget nyt frem der belyser sagen yderligere/nyt til AP's fordel, fastholder jeg selvkært min klage."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 5/2 2019 fra selskabet til klageren som svar på en række spørgsmål fra klageren fremgår bl.a.:

"AD. PKT. 2 – HANDELSOMKOSTNINGER (KURTAGE)

...

Så hvis man vil af med (sælge) AP Active 2029 for i stedet at placere opsparingen (købe) i AP Flexfonden, trækker vi først max. 135 kr. for at sælge ud af AP Active 2029 og herefter trækker vi yderligere max. 135 kr. for at købe AP Flexfonden.

...

AD. PKT. 10 – SIDSTE PUNKTER

...

- Der er ingen andre gebyrer end de allerede omtalte. Dog trækker vi også handelsomkostninger når kan sælger eller køber AP Flexfonden, på lige vilkår som alle øvrige fonde."

Klageren har fremlagt noter fra et pensionsmøde den 19/11 2019 med selskabet. Af noterne fremgår bl.a.:

"Ændring af investering

- **Alle**
- **Omk.** Som beskrevet de 2 x 135 (vi talte ikke om det)
- **Før udbetaling** – kan du ændre som du vil
- **Efter udbetaling** – vælge mellem 1) Markedsrente eller 2) Gennemsnitsrente (FlexFond)
2) kan ikke ændres derefter. Bindende
Vælges 1) kan du vælge fra paletten (undtagen FlexFond)
Man kan dog godt vælge ex 50 % 1) og 50 % 2) – mod en omkostning på ca. 2.000 + de ca. 75 kr. ekstra per måned. Nogle vælger den også for at have 2 udbetalingsperioder (af ratepension)."

I mail af 28/2 2020 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"For et stykke tid siden – i 2020 – ændrede jeg min beholdning fra 100 % Flexfond til 50 % Flexfond og 50 % Active 2023.

Jeg ville i går ændre det tilbage til 100 % Flexfond, men kunne ikke gøre det, og fik at vide fra AP kundecenter, at det var fordi, der var en handel i gang – jeres kommission som jeg forstår det. Det ville jeg kunne gøre i dag kl. 12:00 da denne handel så skulle være overstået.

Da jeg stadig ikke kunne gøre det i dag, ringede jeg igen og talte med ... Jeg fik til min store forbavselse at vide, at det kunne jeg ikke. Flexfond var lukket (som jeg forstod det siden november/december 2019).

Det havde folk med løbende indbetalinger fået at vide.

Ved tidligere møder har jeg helt klart fået det indtryk, at så længe jeg ikke er i gang med udbetalinger kan jeg ændre frem og tilbage mod et gebyr på 2 x DKK 135.

Mine notater ved vort møde den 19.11.19 om dette:

'Ændring af investering

- Alle
- Omk. Som beskrevet de 2 x 135 (vi talte ikke om det)
- Før udbetaling – kan du ændre som du vil'

Jeg kan måske nok forstå den forklaring fra ... om hvorfor Flexfonden ikke er åben nu – men jeg forstår overhovedet ikke, at jeg ikke har fået den info (eller evt. advarsel inden man ændrer) – når det er i modstrid med den info, der er givet tidligere. Hvis jeg havde vidst dette, ville jeg nok ikke have skiftet.

Man sidder jo også tilbage med tvivl på hvilke indskrænkninger der evt. yderligere kan komme, hvis jeg nu eksempelvis ændrer 'Active2023' til 'Stabil'.

At det ændres fremadrettet med mulighed for at agere/ikke agere inden er vel OK, men at noget bliver ændret uden info/bagud er ikke godt nok. For mig er det jo en del penge der investeres."

Selskabet har i mail af 20/3 2020 til klageren bl.a. anført:

"Timing'en har været lidt uheldig i forhold til lukningen af Flexfond, tror jeg. Vi havde møde den 19. november. Det var først en uge senere, at vi besluttede at lukke for nye indbetalinger/investeringsskift til AP Flexfond og AP Fonden med virkning fra 1. januar 2020.

Jeg kunne derfor ikke rådgive dig ud fra information, der ikke var tilgængelig på daværende tidspunkt, desværre. Der er ikke pt. planlagt andre indskrænkninger i fonde. Jeg vil selvfølgelig anbefale, at du fastholder din nuværende andel i AP Flexfond, da den indskrænkning stadig gælder."

Af mail af 14/4 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"10.03.20 solgte jeg så Active 2023 og købte AP Stabil for beløbet.

Kommentarer/overvejelser/konklusion

Det er jo noget uforståeligt, at kunder med løbende indbetalinger får info om det, men ikke personer som jeg, der har en del penge i Flexfond, og som AP bør vide, har den opfattelse, at man kan handle ud og ind af AP FlexFonden.

Det ville være let IT-mæssigt, at lave en advarsel, når man går ind og vil sælge AP FlexFond.

Ej heller var der info når man gik ind på 'rediger opsparingsprofil/investeringsvejledning' – og det er tankevækkende, at når man derind i dag, er der ej heller en advarsel men det modsatte, at man kan investere i FlexFond.

...

Hvorfor der ikke er givet bedre info/advarsler om de nye retningslinjer kan man jo blot gisne om.

Info kunne jo også være givet inden 01.01.20 (i AP Update) – eksempelvis i AP Update fra 18.12.19. Der står der mange andre ting men ikke om en så vigtig ting som dette.

Til gengæld var det muligt at advisere bredt i AP Update af 07.04.20 (se nedenfor) om at AP nedsatte renten i AP stabil fra 2 % til 0 %. Hvorfor kunne der ikke lige så vel have været slået på trommer for det andet?

...

Sluttelig – det er jo forståeligt at AP vælger (i disse tider), at nye investeringer (nye medlemmer eller nye betalinger på løbende indbetalinger) ikke kan rentegaranteres i en FlexFond, men det er ikke rimeligt at lave reglen bagud for medlemmer, der har været i Flexfond, der har fået at vide at de kan reinvestere i Flexfond og som ikke er blevet advaret/adviseret ifm. beslutningen/evt. handel.

Det er jo min egen risiko, at vælge Active 2023 fra 18.12.19 til 27.02.20 og bære det tabe der evt. var i den periode.

Til gengæld vil det være korrekt og anstændigt at AP:

- Accepterede, at jeg kan føre beløbet der nu er i AP Stabil – tilbage til AP FlexFond
- Dækker det tab der er mellem 27.02.20 og 10.03.20."

Selskabet har i brev af 1/5 2020 til klageren bl.a. anført:

"AP Pension valgte at stoppe indbetalinger/indskud samt overførelser til AP Flexfonden pr. 1. januar 2020. Årsagen var den faldende rente, som betød, at rentegarantien i AP Flexfonden krævede ekstra hensættelser.

AP Pension valgte derfor at varsle alle kunder, som indbetalte til AP Flexfonden, at deres indbetalinger fra 1. januar 2020 vil overgå til AP Stabil, som ikke indeholder nogle garantier.

AP Pension orienterede ikke de kunder, som alene havde opsparing i AP Flexfonde, da disse kun vil blive påvirket af ændringer, hvis de ændrede deres opsparingsprofil i vores kundeportal. Dvs. de kunder, der indbetalte til deres pensionsopsparing, blev orienteret om lukningen.

I AP Pensions kundeportal blev der ved årsskiftet uploadet en tekst, hvoraf det fremgik, at man skulle være opmærksom på, at man ikke vil kunne øge sin andel i AP Flexfonde, hvis man for eksempel nedsatte den. Denne tekst og kommunikation var ikke tilgængelig før jul.

Såfremt AP Pension havde foretaget denne udmelding før jul, ville det have medført en øget tilgang til AP Flexfonden, hvilket AP Pension ikke ønskede, da det ville ske på bekostning af AP Pensions kundefællesskab, som indirekte betaler for de ekstra hensættelser."

I brev af 3/7 2020 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"I mailen til dig af 3. juni 2020 skrev jeg til, at jeg ville sende dig et screen dump af den omtalte tekst, når den igen var tilgængelig på kundeportalen.

Vores IT-afdeling arbejder fortsat på, at teksten igen kommer til at fremgå på kundeportalen, så det er på nuværende tidspunkt desværre ikke muligt at sende et screen dump af teksten direkte fra kundeportalen til dig i denne besvarelse.

I din mail af 18. juni 2020 spørger du blandt andet til, hvorfor teksten blev taget af kundeportalen.

Jeg kan oplyse dig, at der i forbindelse med en release/opdatering ultimo marts 2020 opstod en fejl, så teksten desværre ikke fremgik på kundeportalen. Som nævnt ovenfor arbejder vi på, at teksten igen bliver tilgængelig på kundeportalen."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"Afsnit 2. Opsparingsdelen

§ 23. Opsparingsfonde

Stk. 1. For AP NetLink stilles der en række opsparingsfonde til rådighed. Forsikrede kan frit vælge mellem de udbudte opsparingsfonde, når pensionsopsparingen skal placeres, medmindre det fremgår af pensionsaftalen/pensionsoverenskomsten, at der er begrænsninger.

Stk. 2. Oversigt over opsparingsfondene kan ses på internetadressen www.appension.dk eller rekvireres hos AP Pension.

Stk. 3. AP Pension kan til enhver tid ændre fondsudbuddet ved at indgå aftale med nye fondsforvaltere.

Stk. 4. AP Pension forbeholder sig ret til med en måneds varsel at fjerne en eller flere opsparingsfonde fra udbuddet. I den situation kan forsikrede vælge nye opsparingsfonde blandt de opsparingsfonde, som AP Pension udbyder.

Stk. 5. Hvis forsikrede ikke vælger nye opsparingsfonde, vil AP Pension overføre værdien til en lignende opsparingsfond eller, hvis en sådan ikke findes, til den UdløbsFond, som udløber tættest på den forsikredes pensioneringstidspunkt i henhold til pensionsordningen.

...

§ 26. Ønsker om omplacering af investeringer i opsparingsfonde

Stk. 1. Forsikrede kan flytte opsparingen mellem fondene inden for de aftalte begrænsninger.

Stk. 2. På handelstidspunktet skabes der købs- og salgsordrer i fondene på grundlag af forsikredes ønsker om omplacering."

Nævnet udtaler:

Klageren oprettede i maj 2019 en pensionsopsparing i produktet AP Netlink, hvor forsikrede frit kan vælge mellem en række opsparingsfonde. Han placerede 100 % af opsparingen i gennem-

snitsrentefonden AP FlexFond, hvor der er garanti for en årlig mindsterente. Den 18/12 2019 overførte han 50 % af opsparingen fra AP FlexFond til investeringsfonden AP Active 2023. Den 27/2 2020 forsøgte han på selskabets handelsplatform forgæves at tilbageføre denne del af opsparingen til AP FlexFond. Han fik oplyst af selskabet, at der pr. 1/1 2020 var lukket for nye indskud i AP FlexFond. Den 10/3 2020 solgte han sin andel i AP Active 2023 og købte i stedet AP Stabil, der også er et gennemsnitsrenteprodukt, men uden garanti.

Klageren har anført, at selskabet i mails forud for oprettelsen af pensionsordningen og på et møde den 19/11 2019 har oplyst, at han frit kunne handle ind og ud af fonden AP FlexFond, idet der blot skulle betales en kurtage på op til 135 kr. pr. fondshandel. Han har videre anført, at selskabet burde have oplyst/advaret ham om, at der ville være lukket for fremtidige indskud i AP FlexFond, før han solgte sine fondsandele i AP FlexFond den 18/12 2019. Dette kunne være sket i skærm billedet i selskabets handelsplatform eller ved en meddelelse i nyhedsbrevet AP Update. I så fald ville han være blevet i AP FlexFond. Han har anført, at selskabet ikke har sandsynliggjort, at der har fremgået noget på selskabets hjemmeside om lukningen af indskud i AP FlexFond. Selskabet har ikke kunnet fremlægge den konkrete tekst fra hjemmesiden. Han har også anført, at selskabet efter forsikringsbetingelsernes § 23, stk. 4, skal give et varsel på 1 måned, når der fjernes en opsparingsfond fra udbuddet.

Klageren kræver, at selskabet tilbagefører den del af hans opsparing – der nu står i AP Stabil – til AP FlexFond. Han kræver desuden erstatning for tab som følge af, at han den 27/2 2020 ikke kunne tilbageføre til AP FlexFond og herefter har opnået et ringere investeringsresultat, end hvis tilbageførsel var sket. Klageren har opgjort sit foreløbige tab pr. 14/9 2020 til 65.777 kr.

Selskabet har afvist klagerens krav. Selskabet har anført, at det fremgår af § 23, stk. 3, i forsikringsbetingelserne, at selskabet til enhver tid kan ændre fondsudbuddet. Selskabet har oplyst, at selskabet ultimo november eller primo december 2019 besluttede generelt at stoppe for indskud i AP FlexFond pr. 1/1 2020, fordi faldende renter førte til øget behov for hensættelser til garantien. Beslutningen var således ikke taget forud for mødet med klageren den 19/11 2019. Selskabet har oplyst, at selskabet varslede alle kunder – som havde aftale om løbende

indbetaling til AP FlexFond – om, at deres indbetalinger fra 1/1 2020 ville overgå til AP Stabil. Da klageren alene havde opsparing uden løbende indbetaling til AP FlexFond, blev han ikke varslet. Selskabet har videre oplyst, at selskabet fra omkring årsskiftet 2019-2020 informerede om ændringen på selskabets hjemmeside. Udmeldingen blev ikke foretaget tidligere, da man ikke ønskede en øget tilgang til AP FlexFond i december 2019, da dette ville ske på bekostning af selskabets kundefællesskab, som indirekte skulle betale for ekstra hensættelser. Udmeldingen var således ikke tilgængelig på hjemmesiden, da klageren solgte fondsandele i AP FlexFond den 18/12 2019. Selskabet har anført, at udmeldingen på hjemmesiden ved en fejl blev fjernet ultimo marts 2020, og at det ikke har været muligt at genskabe den præcise tekst.

Af forsikringsbetingelsernes § 23, stk. 3, fremgår det, at "AP Pension kan til enhver tid ændre fondsudbuddet ved at indgå aftale med nye fondsforvaltere". Af stk. 4 fremgår det, at "AP Pension forbeholder sig ret til med en måneds varsel at fjerne en eller flere opsparingsfonde fra udbuddet. I den situation kan forsikrede vælge nye opsparingsfonde blandt de opsparingsfonde, som AP Pension udbyder". Af stk. 5 fremgår det, at "Hvis forsikrede ikke vælger nye opsparingsfonde, vil AP Pension overføre værdien til en lignende opsparingsfond eller, hvis en sådan ikke findes, til den UdløbsFond, som udløber tættest på den forsikredes pensioneringstidspunkt i henhold til pensionsordningen".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet efter forsikringsbetingelsernes § 23 har adgang til at lukke for nye indskud i AP FlexFond pr. 1/1 2020.

Nævnets flertal udtaler:

Der kan i almindelighed ikke stilles strenge krav til selskabets orientering til kunderne om ændringer i fondsudbud. At fondsudbuddet løbende kan ændre sig, er en del af pensionsproduktets natur og er beskrevet i forsikringsbetingelsernes § 23. I de fleste situationer – hvor en fond lukkes for indskud, men i øvrigt videreføres – vil det være tilstrækkeligt på forhånd at foretage varsling efter § 23, stk. 4, af de forsikrede, der har en aftale om løbende indbetaling til opsparingsfonden, idet disse forsikrede nu kan/skal vælge nye investeringsfonde blandt selskabets øvrige udbud.

Flertallet finder imidlertid, at der i den konkrete situation er tale om, at der foretages lukning for indskud i en gennemsnitsrentefond med garanteret rente, og at selskabet herefter ikke tilbyder de forsikrede at kunne foretage indskud i en fond med garanteret rente. Nævnet har i tidligere sager, der vedrørte pensionsomvalg fra et garantiprodukt til markedsrente, lagt til grund, at der påhviler selskabet en betydelig informationsforpligtelse, når den forsikrede er ved at foretage et omvalg, der indebærer afgivelse af en garanti for pensionsopsparingen.

Flertallet lægger til grund, at selskabet ultimo november/primus december 2019 besluttede, at der blev lukket for nye indskud i AP FlexFond pr. 1/1 2020.

Flertallet finder efter en samlet vurdering, at selskabet burde have foranstaltet, at klageren forud for eller senest i forbindelse med sit salg af fondsandele i AP FlexFond den 18/12 2019 blev orienteret om, at det ikke ville være muligt efter den 1/1 2020 at foretage indskud i AP FlexFond, som har garanteret rente. En sådan information kunne eksempelvis gives til alle, der havde fondsandele i AP FlexFond. Alternativt kunne selskabet give informationen på handelsplatformen, når en kunde ønskede at sælge fondsandele i AP FlexFond.

Flertallet bemærker, at forsikringsbetingelsernes § 23, stk. 4, er formuleret på en sådan måde, at klageren med rimelighed kunne forvente, at selskabet ville varsle, at selskabet fjerner adgangen til at købe fondsandele i AP FlexFond, som havde det særlige karakteristika, at der var tilknyttet en garanteret rente.

Flertallet finder efter en konkret vurdering, at klageren – når han ikke har modtaget sådan information fra selskabet – var berettiget til pr. 27/2 2020 at fortryde sit salg af fondsandele i AP FlexFond den 18/12 2019, idet klagerens beslutning har hvilet på bristede forudsætninger.

Flertallet finder videre, at klageren selv må bære sit tab i perioden fra 18/12 2019 til 27/2 2020 opstået ved, at opsparingen stod i AP Active 2023 i stedet for AP FlexFond, da dette investe-

ringsvalg var klagerens egen beslutning under forudsætningen af, at han siden kunne tilbageføre opsparingen til AP FlexFond.

Flertallet har – i forlængelse af ovenstående betragtninger – blandt andet lagt vægt på, at klagerens salg den 18/12 2019 af fondsandele i AP FlexFond reelt er at sidestille med, at han afgav sin mulighed for garanti for en mindsterente, da han som følge af selskabets beslutning ultimo november/primo december 2019 efter den 1/1 2020 ikke ville kunne foretage indskud i AP FlexFond. Han var således individuelt berørt af selskabets beslutning og burde have været orienteret af selskabet.

Flertallet har også lagt vægt på, at klageren allerede den 27/2 2020 – og således efter relativt kort tid – meddelte selskabet, at han ønskede at tilbageføre opsparingen til AP FlexFond. Det er på den baggrund samlet set rimeligt at lade selskabet bære risikoen ved, at selskabet ikke gav klageren de oplysninger, som selskabet burde have givet, forud for klagerens salg af fondsandele med rentegaranti den 18/12 2019.

Flertallet har videre lagt vægt på, at der ikke ses at være nogen rimelig grund til, at selskabet har valgt alene at orientere de kunder – der forsat indbetalte til AP FlexFond – om den umiddelbart forestående lukning af indskud på AP FlexFond.

Flertallet har endelig lagt vægt på, at det var kendeligt for selskabet – da selskabet traf beslutning om kun at informere kunder, der aktivt indbetalte til AP FlexFond – at klageren ville kunne træffe en beslutning, som permanent og væsentligt reducerede hans økonomiske sikkerhed i hans investeringsvalg, hvis han valgte at sælge sine fondsandele i AP FlexFond.

Nævnets mindretal udtaler:

Mindretallet finder, at klageren ikke har bevist, at der ved selskabets vejledning om klagerens investeringsmuligheder er mangelfulde forhold, som kan føre til, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar eller kan pålægges at føre opsparingen i AP Stabil over i AP FlexFond.

Mindretallet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke udgør mangelfuld vejledning fra selskabets side generelt at oplyse, at klageren kan købe sig ind og ud af fonde efter eget valg, da dette er i overensstemmelse med pensionsproduktets virkemåde. Det er heller ikke mangelfuldt, hvis selskabet ikke – eksempelvis på mødet den 19/11 2019 – har omtalt muligheden for, at en investeringsfond efter selskabets fremtidige beslutning kan lukke for nye indskud eller opløses. At selskabet har mulighed for at foretage ændringer i fondsudbuddet, fremgår af forsikringsbetingelsernes § 23.

Mindretallet har videre lagt vægt på, at 1-månedsvarslet ved fjernelse af en opsparingsfond fra udbuddet, jf. forsikringsbetingelsernes § 23, stk. 4, 1. punktum, må antages i det væsentlige at angå de forsikrede, der har en aftale om løbende indbetaling til opsparingsfonden, idet disse forsikrede nu kan/skal vælge nye investeringsfonde blandt selskabets øvrige udbud, jf. forsikringsbetingelsernes § 23, stk. 4, 2. punktum. Det kan ikke anses for ansvarspådragende for selskabet, at selskabet valgte ikke også at varsle klageren om lukningen for indskud. Nævnet bemærker, at selskabet har begrundet sin manglende varsling af alle kunder med, at selskabet ikke ønskede forøgede, ekstraordinære indskud på AP FlexFond i december 2019, da dette ville føre til øgede hensættelser på grund af den i fonden garanterede rente.

Mindretallet har også lagt vægt på, at der ikke ud af aftalegrundlaget kan udledes en forpligtelse for selskabet til særligt at varsle klageren om den kommende lukning af indbetalinger/indskud til AP FlexFond, i forbindelse med og forinden han solgte fondsandele i AP FlexFond den 16/12 2019.

Det forhold – at selskabet ikke orienterede klageren herom den 16/12 2019, eksempelvis ved oplysninger i selskabets handelsplatform – kan ikke føre til, at selskabet er ifaldet et erstatningsansvar.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

Ankenævnet for Forsikring

14.

96198

b e s t e m m e s :

Selskabet, AP Pension, skal anerkende, at klageren skal stilles, som havde han den 27/2 2020 havde solgt sine fondsandele i AP Active 2023 og havde købt fondsandele i AP FlexFond for beløbet.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen
formand