

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2021 blev i sag nr. 96370:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsordning. Han har i klageskemaet af 19/1 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg besluttede i januar 2019 at påbegynde udbetaling af min ratepension pr. 01.04 (som ...-årig), efter flere års udsættelse.

Min police 410... indeholdt på daværende tidspunkt både en ratepension og en aldersopsparing. Dermed var investeringsprofil (middel risikoforløb med garanti) og afkastprocent naturligvis ens for hele min opsparing hos Danica. Jeg ønskede ikke min aldersopsparing udbetalt i forbindelse med udbetalingen af ratepensionen, derfor opdelte Danica min police i to. Jeg modtog en ny police 110... på min aldersopsparing, hvor jeg ved gennemlæsning kunne konstatere, at betingelserne hvad angik investering m.v. var som før opsplittningen.

I løbet af 2019 var jeg inde på min pensions hjemmeside hos Danica nogle gange for at se afkastet på min opsparing. På denne side er og var hele ens opsparing hos Danica opgjort som et totalbeløb. I modsætning til 2018 så afkastet løbende pænt ud.

Da jeg gennemser årsresultatet i detalje januar 2020, opdager jeg, at min afkastprocent på ratepensionen i 2019 havde været 10,6 %, mens afkastet på aldersopsparingen havde været negativ med 1,5 %. Jeg finder så ud af at hele min aldersopsparing åbenbart straks efter opdelingen var blevet investeret i korte danske obligationer. Stik imod det policen giver indtryk af. Dermed var et forventet afkast på omkring kr. 120.000 endt med et mindre tab. En pæn forskel, da det jo er penge, der ikke er skattepligtige.

Jeg kontakter straks Danica d. 24.01.2020 via hjemmesiden, da jeg efter igen at have studeret min police, måtte tro det var en fejl. Den eneste forklaring jeg selv har kunnet finde, er at man uden mit samtykke havde forhøjet den garanterede sum ved opsplitningen. Dette opdages kun ved eftertænkning, når skaden er allerede sket.

Udover den skriftlige kontakt med Danica, har jeg haft et personligt møde med assurandør ... og adskillige telefonkontakter vedrørende sagen (sagerne). Hver gang har man vist 'venlig forståelse' for min anke og til dels beklaget at policen måske kunne misforstås. Altid i en venlig tone, trods bortforklaringer og manglende lyst til direkte at forholde sig til sagerne. Ja – man ville endog tage mine anker op højere i systemet. Kompensation kunne dog ikke blive aktuel under alle omstændigheder.

Min anden anke er: at jeg grundet min nervøsitet over aktiemarkedet/Corona i februar 2020 ændrede min ratepension 410... fra 'middel risiko med garanti' (der indeholdt ca. 1/3 aktier) til '100 % defensiv uden garanti', og som følge heraf fik min årlige udbetaling sat op med 10 %. For mig giver dette slet ingen mening, når man sammenholder betegnelserne for investeringsprofiler med de investeringer og afkastprognoser Danica anvender. Forklaring på denne udbetalingsændring kan eller vil Danica heller ikke give. Tiden har også vist, at deres ændrede prognose og dermed den årlige udbetaling var helt gal.

Jeg må desuden påpege, at en ændring af ens risikoprofil hos Danica, som i mit tilfælde tog 6 uger (fra d. 02.11 til 16.12.2020), ligeledes må betegnes som stærkt utilfredsstillende. Specielt når Danica i den medsendte 'mail 5' oplyser en behandlingstid på lille uge. Dermed har man jo totalt frataget de kunder, der tager deres pensionsopsparing seriøs, deres handlekraft. Jeg vil til slut påpege, at jeg normalt ikke ændrer på min pensionsopsparing, men året 2020 var jo heller ikke normalt.

Jeg medsender den foreliggende mailkorrespondance vedrørende sagerne. Mail '7' og '8' er endnu ikke blevet besvaret fra Danica's side.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Kompensation for afkasttab grundet misvisende police m.v. Desuden påbud til Danica om at informere deres forsikringstagere om deres langsommelige behandling af kundeønskede ændringer på pensionsforsikringer."

I brev af 28/1 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen omhandler 3 adskilte problemstillinger forbundet med klagerens ratepension og aldersopsparing.

Klagepunkt 1. Dårligt afkast på aftale 110... fra 1. april 2019 til 24. januar 2020

Frem til 1. april 2019 havde klageren kun 410-aftalen, der for ca. ¾ af værdien udgjorde ratepension, mens den sidste ¼ var aldersopsparing. Den samlede pensionsopsparing var investeret i 'Danica Balance med middel risiko', der er et af Danica Pension forvaltet markedsrenteprodukt. Opsparingen var tilknyttet garanti.

Garantien indebærer, at opsparingen i takt med, at aftalens udløbstidspunkt nærmer sig, omlægges fra offensive aktiver (aktier m.m.) til defensive aktiver (obligationer). I og med at ratepensi-

onsdelen havde et aftalt udbetalingsforløb frem til 1. april 2029, var en ikke uvæsentlig del af den samlede 410-aftale investeret offensivt.

Den 1. april 2019 skulle (og blev) ratepensionen påbegyndt udbetalt. Klageren skulle samme dag have udbetalt sin aldersopsparing, men ønskede denne udskudt i yderligere 1 år. Dette skete med den af klageren fremlagte police af 22. marts 2019, der reelt var en helt ny aftale (110-aftalen).

Med kun 1 år til udløb er det pga. garantien ikke muligt at have offensive aktiver. Dette afspejles i 22. marts 2019-police, hvor det i Dækningsoversigt på side 1 fremgår, at den garanterede udbetaling kr. 1.265.773, regnet ud fra et 0 % rentegrundlag og følgelig identisk med værdien på oprettelsestidspunktet, er næsten lige så stor som den prognosticerede ydelse på kr. 1.270.984, dvs. en ikke garanteret forventning om et årligt afkast på ca. 0,4 %, hvilket er uforenelig med offensiv investering.

Både på side 1 i Kort overblik og på side 2 i Dækningsoversigten er det anført om investeringsmåden:

'Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden:

Middel risikoforløb (garanti)

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

Ved opslag i netpension har klageren til stadighed kunne se, at opsparingen for 100 %'s vedkommende var placeret i obligationer.

På side 3 i Dækningsoversigten er der redegjort for garantiens virkemåde, herunder at garantibeløbet er beregnet ud fra et 0 % rentegrundlag.

Samme dag, dvs. 22. marts 2019, modtog klageren den som **Bilag A** fremlagte orientering om 410-police. Investeringsbeskrivelsen på Dækningsoversigtens side 3 er ligeledes betegnet som *Middel risikoforløb (garanti)*, men ellers er der væsentlige forskelle i forhold til 110-aftalen. Der angives en specifik investeringsfordeling (dagsaktuelt med 35,21 % offensivt), og der er en markant forskel mellem den prognosticerede og den garanterede udbetaling. En fastholdelse af den prognosticerede ydelse på kr. 405.488 forudsætter et samlet afkast på ca. 22 % i forhold til den garanterede ydelse på kr. 332.003. Med en lineær nedtrapning af depotet over den 10-årige udbetalingsperiode, modsvarer det et årligt ugaranteret forventet afkast på ca. 4,4 %.

Klageren reklamerede over afkastet på 110-aftalen med den af klageren fremlagte mail af 24. januar 2020, men valgte at forblive i samme produkt frem til 2. november 2020 (mere herom nedenfor under klagepunkt 3).

Danica Pension gør gældende, at klageren har været bekendt med eller burde have gjort sig bekendt med investerings sammensætningen på 110-aftalen. Som beskrevet ovenfor fremgår sammensætningen med tilstrækkelig tydelighed af 110-police – navnlig da klageren samme dag 22. marts 2019 også modtog 410-aftalen, Bilag A, som markant adskiller sig fra 110-aftalen. Desuden kunne klageren når som helst have slået op på netpension og konstateret den forskellige investerings sammensætning på de to aftaler. Herudover var produktet angiveligt ikke værre, end at klageren valgte at forblive i produktet i yderligere 8 måneder efter, at han klagede første gang.

Klagepunkt 2. For høj rateudbetaling som følge af produktomlægning i 2020

Som det fremgår af den af klageren fremlagte mail (nr. 4) af 25. februar 2020, omlagde klageren dagen forinden investeringen på 410-aftalen fra 'Danica Balance middel risiko med garanti' til 'Danica Balance 100 % Defensiv uden garanti'. Når garantien fjernes, ændres den indbyggede 'udbetalingsrente' fra 0 til 2½ % p.a., hvilket selvfølgelig medfører en forøgelse af den årlige udbetaling. Det betyder reelt ikke andet, end at man får sine penge udbetalt lidt hurtigere, men der sker hvert år en tilpasning af ydelsen beregnet ud fra forskellen mellem udbetalingsrenten og det faktisk opnåede afkast, således at udbetalingen fortsat sker over den aftalte 10-årsperiode.

Denne mekanisme er forsøgt forklaret til klageren. Det er allerede sket med en klart formuleret mail (fremlagt af klageren som nr. 5) af 9. marts 2020. Forklaringen er gentaget i selskabets mail af 21. januar 2021, der – inkl. den deri omtalte 'Når du får udbetalt din pension' – fremlægges som **Bilag B**. Klagerens svarmail af 22. januar 2021 fremlægges som **Bilag C**.

Klagepunkt 3. Investeringsstab som følge af langsommelig sagsbehandling

Klageren oplevede tekniske problemer på netpension primo november 2020, og den 2. november 2020 signerede han derfor en manuel begæring om investeringsomlægning på 110-aftalen.

Selskabet var 32 arbejdsdage om at ekspedere begæringen og omlægge investeringen. Som der er redegjort for i Bilag B, er det selskabets vurdering, at denne type ekspeditioner bør kunne fremmes på højst 20 arbejdsdage, og selskabet vil derfor beregne klagerens mulige investeringstab fra 1.-17. december 2020, og indsætte beløbet på 110-aftalen. Som det fremgår af Bilag C går klagen på, om 20 arbejdsdage er for lang tid, og selskabet afviser, at det er tilfældet.

Det bemærkes, at pensionsselskaber ved opgørelse af og overførsel til andre pensionsselskaber ud fra praksis og den mellem pensionsselskaberne gældende 'Renteaftale' har løbende måned + 30 dage til uden morarenteberegning at foretage ekspeditioner, der nogenlunde svarer til den ekspedition, der klages over i nærværende sag."

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

"Ad Klagepunkt 3. Investeringsstab som følge af langsommelig sagsbehandling

I fortsættelse af mit brev af 28. januar kan jeg oplyse, at vi nu har beregnet differencen på de to investeringsformer for perioden 1.-17. december 2020 til kr. 16.789,83 før PAL-fradrag. Beløbet vil indgå i det samlede beløb, der nu overføres til den pensionsleverandør, som klageren har ønsket at fortsætte sin opsparing i.

Det bemærkes, at klageren ikke dermed har opnået ret i sin klage, da denne rentegodtgørelse var lovet ham, allerede inden han indbragte sin klage for nævnet.

Ankenævnet skal under dette klagepunkt alene tage stilling til, om 20 arbejdsdage er for lang tid og ansvarspådragende i forhold til at ekspedere en manuel begæring om investeringsomlægning."

Klageren har i brev af 3/2 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Anken over ikke eksisterende information og misvisende police i forbindelse med deling af police, og det dermed mistede afkast på aldersopsparingen: 110..."

Pensionsselskabet skriver i sit første høringsvar, at jeg skulle have min aldersopsparing ubetalt 01.04.2019. I det udsættelsesbrev, jeg underskrev d. 16.01.2019, lod jeg med al tydelighed forstå, at jeg ikke ønskede min aldersopsparingsdel udbetalt, men udelukkende min ratepension. Jeg satte ikke en dato på udbetalingstidspunktet.

Som ved alle tidligere udsættelser gjaldt udsættelsen i princippet et år. Det bemærkedes som altid, at man kan fortryde en sådan udsættelse. Altså intet nyt i forhold til tidligere, bortset fra at udsættelsen denne gang kun gjaldt aldersopsparingen.

D. 21.01.2019 modtager jeg en mail, hvor det fremgår, at mine ønsker opfyldes.

Jeg modtager senere den famøse 'dækningsoversigt/kort overblik' (Dækningsoversigt police) med investeringsmåden beskrevet som: *'middel risikoforløb med garanti'* – og ja, der står, at jeg altid kan følge mine investeringer på netpension. Når nu beskrivelsen af investeringsformen gav det indtryk, at alt var i den skønneste orden, så kan det vel ikke forventes, at menigmand borer i detaljen og kontrollerer alle mere eller mindre tilgængelige oplysninger på portalen. Heller ikke i løbet af året, når man ved log-in, på forsiden af sin netpension så, at den samlede opsparing endelig i 2019 steg pænt – modsat året 2018.

Det er muligt, at det for selskabet er mere overskueligt, eller at det er et lovkrav med to policer. Ellers ser jeg efterhånden ingen grund til den foretagne deling af min oprindelige police, og en dermed uønsket forhøjelse af den garanterede udbetaling. Pensionsselskabet har glimrende – og så siden 2012 – kunnet køre de to pensionsformer under en police, til trods for at indestående og afkast i sagens natur skulle holdes fuldstændigt adskilte. Der er jo en væsentlig forskellig beskattning ved udbetaling, efter at kapitalpensionsdelen blev ændret til en aldersopsparing for nogle år siden.

Desuden påpeges det, at jeg burde have bemærket den lave afkastprognose for aldersopsparingen. Man nøjes sommetider med lidt, uden undren, når året før havde givet et negativt afkast på 3,4 %. Måske havde Danica Pension på denne baggrund taget sine prognoser op til revision.

Det er korrekt, at selskabet skriver: *'Vi bruger en rentetilskrivning på 0,0 procent, når vi beregner den udbetaling, du er garanteret ved pension'*. At kunne koble den lave afkastprognose over til, at der er sket en uønsket stigning på den garanterede sum, er for viderekomne. Selv næsten samtlig af Danica's medarbejdere, jeg har været i telefonisk kontakt med, har haft svært ved at forstå denne kobling. De har ligeledes slet ikke kunnet give en grund til stigningen af garantisummen fra ca. kr. 1.100.000 til ca. kr. 1.260.000 ved opsplitningen.

Jeg vil også bemærke i svaret fra Danica (mail 1 Danica), at her bliver den hævede garantisum slet ikke taget op. Det opdager jeg selv kort efter, som angivet i korrespondancen (mail 2 Danica). Her får jeg også det indtryk, at hvis jeg blot havde udsat udbetalingen med et større åremål, så ville alt fortsat være i den skønneste orden. Mærkeligt, når jeg kan hæve en aldersopsparing næsten med dags varsel.

Nederst på det tilsendte 'kort overblik' (Dækningsoversigt police) på side 1, står næsten en halv A4-side ubenyttet under punktet 'Sådan investerer vi din pensionsopsparing'. Havde man anvendt pladsen som på (aftale om ændring feb20), hvor man tydeligt angiver investeringerne, havde jeg selvfølgelig reageret. Det gjorde jeg også umiddelbart i februar (mail 4 Danica), da jeg nu tydeligt kunne se, at 33,36 % stadig var i offensive papirer. Dette til trods for, at brevet var en bekræftelse på overgang til '100 % defensiv'. Jeg gik endog ind på den gamle portal (den nye portal mangler mange funktioner) på netpension for at kontrollere, om man kunne stole på det skrevne i 'kort overblik'.

Det kan så undre, at man fremsender en bekræftelse, inden ændringer faktisk er trådt i kraft.

Det er glædeligt, at der i mit sidste udsættelsesbrev (Aftale Aftalt tidspunkt for udbetaling er udsat) fra april 2020 på aldersopsparingen på side 4 ses, at Danica Pensionsselskab, uvist af hvilken årsag, nu endeligt tydeliggør indholdet af investeringen.

Danica Pension skiver i høringsvaret, at jeg forblev i samme produkt på min aldersopsparing i yderlige 8 måneder. Der kom faktisk til at gå næsten 11 måneder, bl.a. grundet langsommelighed fra Danica's side.

Det at den manglende ændring af investeringsprofil på min aldersopsparing i 11 måneder, bruges til at konkludere, at jeg åbenbart alligevel var ganske tilfreds med korte danske obligationer i 2019, er en grov fejlfortolkning. Allerede i slutningen af januar 2020 blev jeg nervøs over aktiemarkedet grundet Coronaudbruddet i Kina. Privat tog jeg risiko af allerede slut januar, og ændrede af samme grund investeringsmåden på min ratepension fra 'middel risiko' til '100 % defensiv' i februar. At ... således bruger det mod mig, at jeg beholdt mine defensive investeringer i aldersopsparingen og ikke gik mere offensivt, altså stik modsat den ændring jeg foretog på ratepensionen 24.02.2020, virker absurd.

Anken over en al for høj udbetaling på ratepensionen 410... ved overgang til investeringsprofilen '100% defensiv uden garanti'

Ved mit personlige møde med assurandør ... d. 24.02.2020 angående mine problemer med aldersopsparingen, blev også diskuteret ændring af investeringsprofil på min ratepension, da jeg var nervøs for mit indestående. I den forbindelse blev jeg forevist de forskellige mulige investerings typer i pædagogisk skemaform i røde, gule og grønne farver. I nederste højre hjørne (helt grøn) var '100 % defensiv'. Bekendt med Danica's forsigtige investeringsform på min aldersopsparing, var det jo nærliggende at tro at '100 % defensiv' næsten udelukkende ville indeholde sikre obligationer, og dermed med ringe afkast til følge. At man i den forbindelse fravælger garantien, er vel naturligt, grundet den indbyggede sikkerhed ved '100 % defensiv'. Omkostningen ved denne garanti ville måske også sluge et kommende lavt afkast.

Jeg blev derfor meget overrasket over, at man med denne ændring satte min årlige udbetaling op fra kr. 405.000 til kr. 455.000. Jeg gjorde straks opmærksom på min undren både telefonisk og skriftligt, da alle eksperter på daværende tidspunkt mente, at pensionsafkast på defensive investeringer nærmede sig nul. Slet ikke disse 2,5% som Danica angiver, og som så heller ikke holdt. Se side 2 i (mail 5 Danica).

I høringsvaret (på side 2) fra Danica ang. aldersopsparingen står der '*dvs. en ikke garanteret forventning om et årligt afkast på ca. 0,4 %, hvilket er uforeneligt med en offensiv investering.*' Her læses direkte, at Danica uden offensive investeringer, forventer et afkast på ca. 0,4 %, endda med forbehold. Noget af en forskel fra de 2,5 % man forventede på ratepensionen.

Man har retfærdiggjort sig med historiske data, og jeg har fået tudet ørene fulde af, at Danica's beregninger er godkendt af Finanstilsynet, og at der dermed ikke er noget at komme efter.

Jeg har skimmet Finanstilsynets 'Rapport om markedsprodukter fra august 2020' (Rapport om markedsrenteprodukter), hvor det på side 27-29 i afsnittet 'Beregningsgrundlag med tilhørende forudsætninger om bl.a. rente og levetid' fremgår, at det er pensionselskaberne, der egenhændigt beslutter forventninger til afkast og udbetalingsprofiler. Beslutninger de dermed også selv må stå til ansvar for.

I samme rapport side 36-40 i kapitlet '4. Finanstilsynets fokus', synes det ikke at fremgå, at der ikke er noget at komme efter hos pensionselskaberne, som undertegnede er blevet oplyst om. Snarere tværtimod og dermed helt i tråd med min opfattelse.

Jeg har forsøgt at få yderlige oplysninger om grundlaget for beregningerne, som det ses i (Danica brev dec20). Der er ikke blevet reageret på denne henvendelse.

Danica skriver ligeledes i sit høringsvar, at opgivelse af garantien reelt ikke betyder andet end, at man får sine penge udbetalt lidt hurtigere, og henviser til skrivelsen 'Når du får udbetalt din pension'. Se bilag (Når du får udbetalt). Her fremgår det, at ved alle typer af 'Danica balance uden garanti', uanset risikoprofil, forventes et afkast på 2,5%. Jeg tør slet ikke tænke på hvilke lande eller virksomheder, selskabet skulle opkøbe obligationer fra, for at få et sådant afkast. Jeg betvivler ligeledes, at Finanstilsynet mener, at med det nuværende renteniveau, at denne procentsats også bør dække '100 % defensiv'.

Skrivelsen 'Når du får udbetalt din pension' er ikke en skrivelse man modtager løbende, eller når det burde være på sin plads. Den befinder sig udelukkende på Danica's netportal i en undermenu. Det er derfor ganske urimeligt at Danica forventer, at deres pensionskunder skulle søge efter og kunne finde beskrivelsen af disse ulogiske konsekvenser ved en frasigelse af garantien.

I Danica's høringsvar bruger man i 4. afsnit på side 3 i termen, at '*mekanismen er forsøgt forklaret.*' Den rette ordlyd bør være, at 'klageren har ikke accepteret forklaringerne'.

Anken vedrørende den lange behandlingstid ved investeringsomlægning hos Danica Pension

Her giver pensionselskabet mig til dels ret. Jeg mener dog stadig, at en behandlingstid på 20 hverdage, gør det umuligt for forsikringstagere (trods disses såkaldte superkræfter i Danica's TV-reklamer), at reagere på aktuelle markedsforhold. Den finansielle sektor kunne jo slet ikke fungere med så lange responstider.

Som det fremgår af (mail 5 Danica) påregnede man i slut februar en behandlingstid på 4 bankdage. Jeg accepterede svaret fra Danica vedrørende behandlingstiden, men ved i bund og grund ikke, om de lovede behandlingstider blev overholdt. Jeg havde nemlig et meget stort afkasttab i marts måned på trods af skiftet til '100 % defensiv' sent i februar.

På baggrund af ovenstående, er der vel ikke noget at sige til, at jeg udbad mig en forklaring (mail 8 Danica) & (mail 9 Danica) på, hvorfor der intet skete i starten af november 2020? Disse to mails er forblevet ubesvaret.

Den nye mailkorrespondance, der er tilgået nævnet fra Danica Pension, skyldes en pludselig op-ringning fra selskabet til undertegnede d. 20.01.2021. Her (ganske uforståeligt) udtrykte medarbejderen, at de var kede af, at jeg skiftede selskab efter godt 30 år hos Danica Pension, - og om vi da ikke kunne finde en løsning her i 11. time. Trods en times behagelig samtale vedrørende mine oplevelser i det forløbne år og endnu en opringning fra Danica senere samme dag, blev kun disse mails resultatet."

Selskabet har i brev af 25/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Ad Klagepunkt 1. Dårligt afkast på aftale 110... fra 1. april 2019 til 24. januar 2020

Det er mig bekendt ikke muligt (endnu) for nogen danske pensionselskaber at håndtere udsættelse af et delelement og udbetaling af et andet på en og samme police.

Klageren har ret i, at en længere udskydelse end 1 år ville have muliggjort mere offensive investeringer. Han finder dette mærkeligt, når aldersopsparingen kan ophæves med en dags varsel. Forklaringen er, at garantien bortfalder, hvis forsikringen ophæves før det aftalte udløbstidspunkt.

Ad Klagepunkt 2. For høj rateudbetaling som følge af produktomlægning i 2020

Det er lidt svært at forstå, hvad klageren egentlig er utilfreds med.

De 2½ % er ikke en prognoserente, men en udbetalingsrente. De fleste kunder foretrækker, at pensionsopsparingen udbetales så hurtigt som muligt – dvs. hellere med faldende end med stigende udbetalinger over udbetalingsperioden. Heroverfor står skattemæssige og koncessionsmæssige krav om lige store ydelser fordelt over udbetalingsperioden.

Finanstilsynet justerer fortløbende maksimum for, hvad pensionselskaberne må anvende som udbetalingsrente. Hvis klageren mener, at 2½ % for det konkrete produkt var ulovligt i februar 2020, kan han få bekræftet af Finanstilsynet, at det ikke er tilfældet.

Ad Klagepunkt 3. Investeringsstab som følge af langsommelig sagsbehandling

Ekspeditionstiden er betydeligt kortere, når man anvender de automatiserede processer via Netpension. Den optimale 4 dages proces fremgår af selskabets mail af 2. marts 2020, der indgår i klagerens mail 5.

Som det fremgår af selskabets svarskrift af 28. januar 2021 var der imidlertid pga. tekniske problemer tale om en manuel papirgang, som man ikke kan have de samme forventninger til."

I brev af 12/3 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Anken over ikke eksisterende information og misvisende police i forbindelse med deling af police, og det dermed mistede afkast på aldersopsparingen: 110...

Mit spørgsmål om det er et lovmæssigt krav, at policen skulle deles ved påbegyndelse af udbetaling af ratepensionsdelen, er ubesvaret. Det er jo lidt interessant, da denne evt. unødvendige de-

ling har medført, den for mig overraskende ændring i investeringerne på aldersopsparingen – og dermed et tab.

Der skrives, at jeg har ret i, at en længere udsættelse end et år ville have givet mulighed for en større andel af offensive investeringer. Det jeg skrev var, at '*jeg fik det indtryk*' grundet indholdet i (mail 2 Danica). Det kan virke sært, at en tilsvarende udsættelse fra mit 60. år til mit 66. år ikke fik samme konsekvens, de gange hvor jeg også kun udsatte udbetalingen med 1 år.

Den seneste forklaring telefonisk fra Danica var, at før delingen var der jo en større totalsum (aldersopsparing + ratepension), og at dette tillod en mere offensiv investering på aldersopsparingen. Jeg kunne ikke få at vide, hvordan man kunne blande to vidt forskellige pensionstyper sammen, der kunne begrunde denne søgte forklaring.

Jeg mangler ligeledes stadig en begrundelse for den store stigning i den garanterede udbetaling på policen ved opdelingen. Jeg mener stadig denne stigning er årsagen til og ville, uanset en længere udsættelse, have været årsagen til en yderst konservativ investering. Der blev jo nærmest intet 'frirum' mellem den nye forhøjede garanterede udbetalingssum og den opsparede formue. I en sådan situation er det forståeligt, at selskabet ikke vil risikere offensive investeringer.

Jeg skriver i mit 1. høringsvar, at min aldersopsparing kunne hæves med næsten dags varsel siden mit 60. år. Der svares, at jeg derved ville miste min garanti. Nuvel, men det var jo selskabet ligegyldigt før opsplittningen, da jeg kunne tage en pæn del af opsparingen uden at denne ville blive mindre end den dengang garanterede sum. Selskabet var derved sikret i begge ender selv ved en pludselig anmodning om udbetaling. Inden opsplittningen var ca. 30 % i offensive papirer, så at mere end 10 % af opsparingen ville kunne tabes med næsten dags varsel, virker helt usandsynligt. Dermed holder forklaringen ikke, at det blot er den korte udsættelse, der er årsag til ændringen til helt defensive investeringer.

Årsagen til min ændring af ratepensionen til '100 % defensiv' i februar var bl.a., at jeg frygtede mit 'frirum' kunne tabes/forsvinde ved et aktiekollaps. Belært af erfaringen, ville der heller ikke længere her være plads til offensive investeringer, trods 'Middel risikoprofil', når der var en garanteret udbetaling.

Anken over en al for høj udbetaling på ratepensionen 410... ved overgang til investeringsprofilen '100% defensiv uden garanti'

Jeg beklager dybt, at jeg trods adskillige telefonsamtaler og pr. mail, ikke har kunnet præcisere, hvad jeg er utilfreds med.

Min anke skyldes, at jeg ikke er interesseret at få min pension hurtigere udbetalt, end hvad afkast og opsparing reelt gør muligt, uden helt at udhule mine senere udbetalinger. En afkastprognose, som nu åbenbart er noget helt andet – en udbetalingsrente –, bør afspejle virkeligheden, og det produktvalg forsikringstageren tager. I mit tilfælde '100 % defensiv'.

Jeg er grundet denne overudbetaling også kommet langt over topskattegrænsen, men det har selskabet i nu sørget for ikke vil ske i fremtiden. Jeg er selvfølgelig klar over, at Danica ikke kan tage hensyn til mine skatteforhold, men mine egne indkomstprognoser for fremtiden bliver helt umulige at lave med sådanne lemfældige udbetalingsrenter.

I svarmailen [mail 5 Danica] står der præcist: *'Udbetalingen fastsættes for et år af gangen. Og re-beregnes hver år fra årsskiftet. Måden hvor udbetalingen fastsættes, er ud fra en simpel annuitetstabel. Hvor der er indlagt en 'grundrente' for året.'* Der er ikke meget tale om en udbetalingsrente her.

I alle de skrivelser jeg er stødt på, bruger man termer som 'afkastforventning' og 'udbetalingsprofiler', når selskaber beregner udbetalinger fra pensioner. Desuden fremgår det, at når pensions-selskaber og pengeinstitutter beregner pensions- og investeringsprognoser til kunderne, anvender de beregningsforudsætninger (Samfundsforudsætninger), som Rådet for Afkastforventninger fastlægger.

Rådet har d. 1. oktober 2020 præsenteret: (jesper-rangvids-praesentation), hvor det tydeligt fremgår af plancherne, at man forventer et mindre afkast de næste år for defensive investeringer i forhold til tidligere prognoser. Dette burde pensionsselskabet vide og have reageret på.

Danica skriver i deres høringsvar at: *'De fleste kunder foretrækker at pensionsopsparingen udbetales så hurtigt som muligt'*. Jeg er aldrig blevet spurgt om, hvad jeg foretrækker. Det har jo sikkert også været ligegyldigt, når selskabet over en kam sætter den samme 'udbetalingsrente' på alle de produkttyper uden garanti.

Selv et par af Danica's medarbejdere har forsøgt at skaffe en forklaring på denne overudbetaling til mig. Tilbage meldingen blev, at denne rente var besluttet helt øverst oppe i systemet, og at den dermed ikke var til diskussion.

Måske er '100 % defensiv' blot en falsk varebetegnelse, også set i lyset af det tab på kr. 150.000 jeg fik i marts måned?

Jeg påstår ikke, at den såkaldte udbetalingsrente er ganske ulovlig. Det er dog sådan, at selv om man ikke begår deciderede ulovligheder, men blot tåbeligheder, kan man gøres erstatningspligtig for sine handlinger.

Måske kan 'Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører' tages i anvendelse. I hvert tilfælde hvad angår den manglende information generelt fra pensionsselskabet til undertegnede med bekendtgørelsens § 3.

Jeg synes også side 5 i (Rapport om markedsrenteprodukter) omhandlende Finanstilsynets fokus er interessant læsning i denne sammenhæng.

Anken vedrørende den lange behandlingstid ved investeringsomlægning hos Danica Pension

De bemærkninger fra Danica om dette emne i deres 2. høringsvar taler næsten for sig selv.

Jeg kan selvfølgelig ikke se det rimelige i, at jeg skal lide tab grundet tekniske problemer hos selskabet.

Jeg kan oplyse, at efter nedbruddet af de automatiserede processer, måtte jeg gennem tre medarbejdere telefonisk, førend det lykkedes selskabet at fremsende den korrekte ændringsformular via netportalen. Alt dette, samt underskrift med NemID foregik indenfor kun 24 timer.

Ankenævnet for Forsikring

11.

96370

Som det fremgår af (mail 7 Danica) forespurgte jeg senere, hvorfor der ikke skete noget m.h.t ændringen. Intet svar og ingen undskyldninger.

Som det ses af (mail 8 Danica), får jeg endelig i starten af december telefonisk at vide, at behandlingstiden er ca. en måned ved ændringer og slet ikke de 4 dage, det hævdes nu. Tilbage i slut februar 2020 oplyste Danica på netportalen, at behandlingstiden ved ændringer kun var 1-2 dage. Dette blev ikke modsagt i (mail 5 Danica).

To medarbejdere hos Danica har ovenikøbet vist mig den fortrolighed, ved direkte at sige, at den alt for lange behandlingstid på en måned, var normalen og var utilfredsstillende. Desuden, at man havde forsøgt at gøre ledelsen i selskabet opmærksom på dette problem. En måned kunne så ikke engang gøre det i mit tilfælde!"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af 22/3 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Din pensionsordning er delt

I forbindelse med udbetaling udsættelse af din aldersopsparing den 1. april 2019, har vi delt din pensionsordning.

...

Vi sender en oversigt over begge dine pensioner sammen med dette brev."

Af dækningsoversigt pr. 1/4 2019 for aldersopsparingspolice 110... fremgår bl.a.:

Når din pension bliver udbetalt (prognose)

Din pensionsopsparing udvikler sig i forhold til, hvordan opsparingen er investeret, og hvilket afkast investeringerne giver. Læs mere om dine investeringer i afsnittet 'Sådan investerer vi din pensionsordning'.

Her kan du se en prognose for, hvad vi forventer, at du kan få udbetalt fra din pensionsopsparing. Prognosen bygger på en række forudsætninger, som du kan se i afsnittet 'Forudsætninger for prognosen'. Beløbene er før eventuelle skatter og afgifter.

Udbetaling af opsparing (prognose)

Udbetaling
2019-kroner

Skattefri engangsudbetaling fra din aldersopsparing

Når du er ■ år (01.04.2020), udbetaler vi et beløb på 1.270.984 kroner.
I 2019-kroner svarer det til

1.248.556

De 1.270.984 kroner er det beløb, vi forventer at kunne udbetale til dig. En del af dette beløb er garanteret. Den garanterede del af din udbetaling forventes at være på 1.265.773 kroner - efter de reguleringer, der er aftalt for din pensionsordning.

...

Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden:

Middel risikoforløb (garanti).

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

Vi justerer løbende andelen i DP Offensiv i garantiperioden, hvis det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.

Garanteret udbetaling

Der er knyttet garanti til din Danica Balance pensionsordning. Garantien træder i kraft, når garantiperioden begynder den 21.03.2019 (... år).

Din garanti sikrer dig en garanteret udbetaling ved det aftalte udbetalingstidspunkt, uanset hvordan investeringen af din opsparing udvikler sig i garantiperioden. Vi bruger en rentetilskrivning på 0,0 procent, når vi beregner den udbetaling, du er garanteret ved pension.

...

På det aftalte udbetalingstidspunkt beregner vi en ny garanteret udbetaling. Når vi beregner den nye garanterede udbetaling, bruger vi det grundlag, som vi på det tidspunkt opretter forsikringer på. Du kan dog ikke få en mindre udbetaling end den allerede garanterede udbetaling."

Af dækningsoversigt pr. 1/4 2019 for ratepensionspolice 410... fremgår bl.a.:

Når din pension bliver udbetalt

Udbetaling af opsparing

Udbetaling
i kroner

Årlig udbetaling fra din ratepension

Vi udbetaler årligt

405.488

Udbetalingen fortsætter, så længe du er i live, dog længst til 01.04.2029 (■ år).

De 405.488 kroner er det beløb, vi forventer at kunne udbetale til dig. En del af dette beløb er garanteret. Den garanterede del af din udbetaling er på 332.003 kroner - før de reguleringer, der er aftalt for din pensionsordning.

Udbetalingernes samlede størrelse afhænger af investeringsafkastet.

...

Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden:

Lige nu er din investeringsmåde: Middel risikoforløb (garanti).

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

	Fordeling i procent
Danica Pension Offensiv	35,21
Danica Pension Lange Obligationer	26,26
Danica Pension Korte Obligationer	38,53
Vi justerer løbende andelen i DP Offensiv i garantiperioden, hvis det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.	

Garanteret udbetaling

Der er knyttet garanti til din Danica Balance pensionsordning. Når du får udbetalt din pension, kan du udover din garanterede del også få en ugaranteret del. Den ugaranterede del af udbetalingen kan sættes op, ned eller blive nul.

Klageren har i mail af 24/1 2020 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg har været inde på min side i Danica Pension, da jeg lige ville have et overblik over afkastet på mine pensioner i 2019. Det blev en rystende oplevelse:

Min pensionsforsikring blev pr. 1/4 2019 splittet op, idet jeg ikke ønskede aldersopsparingsandelen udbetalt endnu. Jeg modtager et brev (Ref. ...) og en ny police på aldersopsparingen, hvor det som ventet fremgår at investeringsmåden bliver den samme som før opsplittningen. Altså Danica Balance med 'middel risikoforløb'.

Det jeg nu ser, er at hele aldersopsparingen er blevet placeret i korte obligationer, hvilket jo slet ikke svarer til det lovede og aftalte i den nye police. Tilmed har denne investering givet et negativt afkast i 2019 mod et forventet positivt afkast i 100.000 kr.- klassen. På min anden forsikring med samme risikoprofil er sammensætningen som forventet svarende til 'middel risiko'.

Jeg håber virkeligt, at der er en datafejl på min oversigt, eller at jeg har set forkert. I modsat fald går jeg ud fra at jeg bliver helt og fuldt kompenseret for evt. fejlpositioner fra jeres side."

Selskabet har i mail af 6/2 2020 til klageren bl.a. anført:

"Da dine pensionsordninger indeholder en garanti, vil fordelene mellem aktier og obligationer ændre sig, i forbindelse med at du kommer tættere på udløb/ophør af pensionsordningerne.

Derfor er investeringsprofilen den samme på begge policer, men fordelene mellem aktier og obligationer vil være forskellige, da udløb/ophør på pensionsordningerne er forskellige.

Ændring af investering

Du har mulighed for, at skifte investeringsprofil på din aldersopsparing, hvis du ikke føler at nuværende investeringsprofil passer til dig."

Klageren har i mail af 6/2 2020 til selskabet bl.a. bemærket:

"Når jeg læser forsiden af min police, er det fuldstændigt misvisende at I skriver, at der er valgt en investeringsprofil 'Danica Balance med middel risiko'. Dette har jo været umuligt lige fra dag et siden opsplittningen.

Før var den såkaldte 'garanterede udbetaling' på aldersopsparingen mindre end den daværende totale opsparing. Nemlig godt kr. 100.000,-. Dermed kunne I overholde mit ønske om 'middel risiko', da der var en stødpude ned til det garanterede beløb.

Denne forskel mellem det garanterede og indestående har I åbenbart fjernet ved opsplittningen, uden at informere undertegnede på en ordentlig og korrekt måde om konsekvenserne.

Forklaringen om, at årsagen til at hele indeståendet har været placeret i korte obligationer det sidste år, er at forsikringen står til ophør nu, er mere end søgt. Jeg har (som det fremgår af mit

Ankenævnet for Forsikring

14.

96370

personnummer) kunnet hæve aldersopsparings-andelen med øjeblikkelig virkning i flere år før op-splitningen."

Af brev af 25/2 2020 fra selskabet til klageren bilagt dækningsoversigt af 24/2 2020 for rate-pensionspolice 410... fremgår bl.a.:

"Ændring af din Danica Balance-pension

Vi har ændret din pensionsordning fra 24. februar 2020.

* Investeringsmåden er ændret, og vi starter omlægningen af din investering nu.

Derfor får du her

* en dækningsoversigt, der uddybende beskriver, hvad pensionsordningen indeholder

...

Dækningsoversigt

...

Når din pension bliver udbetalt

Udbetaling af opsparing

Udbetaling
i kroner

Årlig udbetaling fra din ratepension (skattepligtig)

Vi udbetaler årligt

454.959

Udbetalingen fortsætter, så længe du er i live, dog længst til 01.04.2029 (■ år).

Dine dækninger er ikke garanterede.

Udbetalingerne størrelse afhænger af investeringsafkastet. Udviklingen i investeringsafkastet kan medføre, at vi afkorter din udbetalingsperiode.

...

Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden:

Lige nu er din investeringsmåde: 100% Defensiv.

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

	Fordeling i procent
Danica Pension Korte Obligationer	32,12
Danica Pension Lange Obligationer	34,52
Danica Pension Offensiv	33,36

Du har ikke valgt garanti

Din Danica Balance pensionsordning er uden garanti. Når du får udbetalt din pension er dine udbetalinger ugaranterede, og de kan blive sat op eller ned, hvis udviklingen adskiller sig fra de forudsætninger, vi brugte, da udbetalingen blev fastsat.

Ankenævnet for Forsikring

15.

96370

Klageren har i mail af 25/2 2020 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg har d. 24/2 ændret min ratepension til 100 % defensiv via min netpension, grundet at jeg ville ud af aktier her og nu. Jeg valgte uden garanti, da risikoen jo er begrænset med en 100 % defensiv investering.

Her til aften modtager jeg så en kvittering, samt en oversigt over investeringerne i mit depot efter ændringen (betegnes med: *'som det ser ud lige nu'*). Til min meget store overraskelse er 33 % stadig placeret offensivt. Ja, der er slet ingen forandring fra før omlægningen.

Når jeg så ved, at 'Danica balance med middel risiko' kan være 100 % obligationer, og nu ser at '100 % defensiv' består af 33 % offensive investeringer – ja, så står verden ikke længere eller gør den?"

Af selskabets interne mail af 2/3 2020 fremgår bl.a.:

"På forside af dækningsoversigten oplyser vi, at vi starter omlægningen af hans investering nu. Derfor er ovenstående investering et øjebliksbillede af, hvordan hans pensionsordning er fordelt den 25.02.2020.

Da hans pensionsordning er investeret, så skal vi sælge hans nuværende investeringer og 'købe' op i fonden 100 % Defensiv. Derfor fremgår investeringen ikke som 100 % Defensiv i dækningsoversigten, han modtager den 25.02.2020, da vi endnu ikke har kørt handlerne igennem.

Her er et overblik over, hvordan handelsforløbet har været på police 410..., som [klageren] skifter investeringsprofil på.

24.02.2020 – Bankdag 1 – [Klageren] underskriver skift af investering via Netpension
25.02.2020 – Bankdag 2 – Kurspåsettelse af løbende pensionsudbetaling (marts)
26.02.2020 – Bankdag 3 – Kurspåsettelse af skift af investering *
27.02.2020 – Bankdag 4 – Første afviklingsdag af værdipapir (investeringsskift)
28.02.2020 – Bankdag 4 – Anden afviklingsdag af værdipapirhandler. Afregningsbeløbet hæves på Balance-konto (investeringsskift)

* Grunden til at kurspåsettelsen 'først' sker den 26.02.2020 er, at den 24.02.2020 er der allerede sat en handel over, til den løbende pensionsudbetaling.

Danica reageret så hurtigt vi kan i forbindelse med skiftet af investering."

Selskabet har i mail af 9/3 2020 til klageren bl.a. anført:

"Udbetalingen fastsættes for et år af gangen. Og reberegnes hver år fra årsskiftet. Måden hvor udbetalingen fastsættes, er ud fra en simpel annuitetstabel. Hvor der er indlagt en 'grundrente' for året.

Du har tidligere haft garanti på aftalen. Derfor har 'grundrenten' været sat til 0 %. Altså blot saldo/antal års udbetaling.

Ved skiftet til Balance Defensiv benyttes i stedet en grundrente på 2,5 %. Hvorved udbetalingen forøges. Der vil stadig ske reberegning hvert år ud fra faktisk saldo og resterende aftalte udbetalings år. Så derved vil der fortsat kunne udbetales i hele den aftalte perioden. Men størrelse er ikke garanteret."

Af brev af april 2020 fra selskabet til klageren bilagt dækningsoversigt af 1/4 2020 for aldersopsparingspolice 110... fremgår bl.a.:

"Din Danica Balance-pension

Udsættelse af udbetaling. Tak for dit ønske om udsættelse af din pension.

Udbetalingen af din pension er udsat til 01.04.2021.

I det vedlagte korte overblik (resume) og dækningsoversigten kan du se dækningen efter udsættelsen fra den 01.04.2020 til 01.04.2021.

Hvis du ønsker at få pensionen udbetalt før 01.04.2021, skal du være opmærksom på, at udbetalingen vil være mindre end det beløb, der står i det korte overblik (resumeet) og dækningsoversigten.

...

Dækningsoversigt

...

Udbetaling af opsparing (prognose)

Udbetaling
2020-kroner

Engangsudbetaling fra din aldersopsparing (skattefri)

Når du er ■■■ år (01.04.2021), udbetaler vi et beløb på 1.265.877 kroner.
I 2020-kroner svarer det til

1.243.919

De 1.265.877 kroner er det beløb, vi forventer at kunne udbetale til dig. En del af dette beløb er garanteret. Den garanterede del af din udbetaling forventes at være på 1.265.877 kroner - efter de reguleringer, der er aftalt for din pensionsordning.

Pensionsopsparingen udvikler sig ud fra, hvordan investeringerne i balance-depotet er sat sammen.

...

Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden:

Lige nu er din investeringsmåde: Middel risikoforløb (garanti).
Nedenfor kan du se fordelingen af dine investeringer, som den ser ud nu.

Danica Pension Korte Obligationer

Fordeling i procent
100,00

Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i netpension.
Vi justerer løbende andelen i DP Offensiv i garantiperioden, hvis det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.

Ankenævnet for Forsikring

17.

96370

I mail af 2/11 2020 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"D.d. forsøgte jeg via netpension at ændre min investeringsprofil. Dette fungerer åbent ikke, så derfor blev jeg via sitet bedt søge telefonisk kontakt. Pr. telefon blev aftalt at skifte til 'Balance fast med middel risiko' uden garanti."

Klageren har i mail af 9/11 2020 til selskabet bl.a. bemærket:

"Jeg kan konstatere, at min ændring på police: 110... stadig ikke er trådt i kraft. Dette på trods af forsøg på ændring på netpension d. 2/11. En funktion der åbenbart slet ikke fungerer som lovet på jeres site (og i TV-reklamer).

Jeg er derimod i gang med en langsommelig manuel behandling, hvor jeg uheldigvis i første omgang modtog fejlbehæftede breve til underskrift.

Min kone og jeg enedes samme dag d. 1/11 at skifte investeringsprofil, da vi følte at markedet var i et lille midlertidigt dyk, og vi derfor måske kunne forbedre vores afkast for året.

Forskellen på hende og jeg er at hun har sine pensioner i ..., hvor man via et klik på deres velfungerende site med en børsdags forsinkelse, har ændret sin forsikrings investeringsprofil. Jeg er som bekendt i Danica, hvilket åbenbart er en helt anden sag."

Klageren har i mail af 10/12 2020 til selskabet videre bl.a. bemærket:

"Du svarede ikke på min sidste mail ang. langsommeligheden ved ændring af investeringsprofil hos jer. Jeg har nu fået svar fra anden hånd: det går beklageligvis langsomt (omkring 1 måned). Grundet mine oplevelser det sidste år med Danica, har jeg nu bedt ... om at flytte mine pensionsforsikringer over til dem."

I mail af 21/1 2021 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Ændring af investeringsprofil på aldersopsparingen

Baggrund: Den 3. november 2020 underskrev du en begæring om ændring af investeringsprofil fra 'Danica Balance med garanti' til 'Danica Balance uden garanti - Mix middel fast risiko'.

Den 17. december 2020 modtog du en dækningsoversigt som bekræftede, at ændringen er effektueret. Det vil sige, at ekspeditionstiden var 32 arbejdsdage.

Problemstilling: Du mener, at ekspeditionstiden er længere end man kan forvente, og du vil derfor gerne have beregnet om du er gået glip af manglende afkast.

Hvad nu: Jeg vil gerne medgive, at en ekspeditionstid på 32 arbejdsdage er længere end man kan forvente i Danica. Jeg vil derfor gerne bestille en beregning, for at undersøge om du er gået glip af manglede afkast. Ved skift af investeringsprofil i Danica, kan man forvente op til 20 dages ekspeditionstid. Vi vil derfor gerne beregne om du er gået glip af manglede afkast for perioden den 5. december 2020 til den 17. december 2020. Er du gået glip af manglede afkast, vil vi tilskrive denne værdi til din opsparing."

Af selskabets bilag "Når du får udbetalt din pension" fremgår bl.a.:

"Den garanterede del af dine udbetalinger

Når vi skal fastsætte den garanterede del af dine udbetalinger, gør vi det ud fra nogle forudsætninger om afkast, omkostninger og levetid. Lovgivningen bestemmer, at forudsætningerne skal være forsigtige, når vi fastsætter dine garanterede udbetalinger.

Vi tror derfor, at der er en god chance for, at dine udbetalinger kan blive større, end den garanterede del. Det kan for eksempel være på grund af højere afkast, som betyder, at der er overskud i forhold til forudsætningerne. Hvis der er et samlet overskud i forhold til forudsætningerne, bruger vi det til at give dig større udbetalinger.

Den ugaranterede del af dine udbetalinger

Når vi skal fastsætte den ugaranterede del af dine udbetalinger, gør vi det ud fra mere realistiske forudsætninger, end når vi fastsætter den garanterede del. Forskellen lægger vi oven i din garanterede udbetaling, men som en ugaranteret del.

Man kan sige, at vi tager forskud på det forventede overskud i fremtiden. Derfor vil du som udgangspunkt få højere udbetalinger i begyndelsen af udbetalingsperioden og et mere stabilt forløb, som tiden går.

Du får altså flere penge i hænderne, mens du er yngre, og dermed muligheden for at vælge, hvornår du vil bruge dem.

Bemærk igen, at hvis du har opsparingsprodukt uden garanti, består dine udbetalinger kun af en ugaranteret del.

Ændring af udbetalingernes størrelse

Den ugaranterede del af dine udbetalinger bliver sat op eller ned, hvis udviklingen adskiller sig fra de forudsætninger, vi brugte, da vi fastsatte udbetalingen. Det kan for eksempel være, hvis du får større eller mindre afkast end forudsat. Det kan også ske, hvis vi ændrer på forudsætningerne for de ugaranterede udbetalinger.

Forudsætninger for de ugaranterede udbetalinger

Når vi fastsætter de ugaranterede udbetalinger, sker det på baggrund af forudsætningerne om rente og levetid i det til enhver tid gældende bonusregulativ, der er anmeldt til Finanstilsynet. Forudsætningerne kan blive ændret som tiden går, hvis vi ændrer vores forventning til det fremtidige overskud. Det kan betyde, at dine udbetalinger kan stige, falde eller blive nul fra og med din næste udbetaling efter ændringen.

Ankenævnet for Forsikring

19.

96370

Produkt	Rente efter PAL *
Danica Balance uden garanti	2,5%
Danica Link uden garanti	2,5%
Danica Balance uden garanti - tidligere Markedspension	1,5%
Danica Link uden garanti - tidligere Markedspension	2,5%
Danica Select	2,5%
Danica Traditionel - Rentegruppe D1	1,5 %
Danica Traditionel - Rentegruppe 1	2,0%
Tidspension	2,5%
Danica Link med garanti	1,5 %
Danica Balance med garanti	Markedsrente**

*) Pensionsafkastbeskatningsloven

**) For Danica Balance med garanti bruger vi en rente, som blandt andet afhænger af, hvor lang din udbetalingsperiode er. Vi tilpasser den løbende, så den afspejler vores forventning til det fremtidige afkast. "

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsopsparing består af en ratepension og aldersopsparing i markedsrente-produktet Danica Balance. Klageren har rejst 3 klagepunkter, der vedrører dels investering af aldersopsparingen fra den 1/4 2019 til januar 2020, dels opgørelse af rateydelser efter skift af investeringsprofil i februar 2020, dels langsommelighed ved selskabets eksekvering af skift af investeringsprofil på aldersopsparingen i november-december 2020.

1. Investering af aldersopsparing fra den 1/4 2019 til januar 2020

Klagerens ratepension og aldersopsparing var frem til den 1/4 2019 samlet på én police, og klageren havde valgt investeringsprofilen "Middel risikoforløb med garanti". Garantien sikrer bestemte minimumsudbetalinger og indebærer, at opsparingen gradvist omlægges fra offensive aktiver (aktier mv.) til defensive aktiver (obligationer), efterhånden som udbetalingstidspunktet nærmer sig. Da ratepensionen skulle udbetales over 10 år, indeholdt den samlede opsparing på policen pr. 1/4 2019 fortsat en vis del offensive investeringer.

Den 1/4 2019 påbegyndte klageren udbetalinger fra ratepensionen, mens udbetalingen af aldersopsparingen – der som udgangspunkt udbetales som et engangsbeløb – blev udskudt med

foreløbigt et år til den 1/4 2020. I den forbindelse blev aldersopsparingen udskilt til egen police. Investeringsprofilen for både ratepensionen og aldersopsparingen var fortsat "Middel risikoforløb med garanti".

Klageren har anført, at han i januar 2020 opdagede, at afkastet på aldersopsparingen for 2019 havde været negativt med -1,5 %, mens der havde været positivt afkast på ratepensionen med 10,6 %. Han kunne konstatere, at aldersopsparingen var investeret i 100 % korte danske obligationer. Han har anført, at placeringen i 100 % korte danske obligationer er i strid med det investeringsvalg, han har foretaget, og at dækningsoversigten for aldersopsparingen af 1/4 2019 er misvisende, idet den angiver investeringsmåden "Middel risikoforløb (garanti)".

Selskabet har anført, at det med kun 1 års udskydelse af udbetalingen ikke var muligt at have offensive aktiver i aldersopsparingen fra den 1/4 2019 til den 1/4 2020. Af dækningsoversigten for aldersopsparingen af 1/4 2019 fremgår det, at den garanterede udbetaling er identisk med tidligere, fordi der regnes ud fra et 0 % rentegrundlag, og der prognosticeres et afkast på kun 0,4 %, hvilket er uforeneligt med offensiv investering. Det fremgår også, at klageren kan følge med i fordelingen af investeringerne på netpension, hvor han ville kunne se, at aldersopsparingen var 100 % placeret i obligationer. Klageren kunne også sammenholde med dækningsoversigten for ratepensionen af samme dato (1/4 2019), hvor der var markant forskel mellem garanteret og prognosticeret udbetaling, fordi ratepensionen delvist var offensivt investeret. Selskabet har også anført, at klageren først ændrede investeringsprofilen for aldersopsparingen i november 2020 og således valgte at forblive i investeringsprofilen mange måneder efter, at han havde klaget over investeringssammensætningen.

Klageren har hertil anført, at dækningsoversigtens angivelse af investeringsprofil for aldersopsparingen gav indtryk af, at alt var i orden. Det kan ikke forventes, at han går i dybden med prognosetal eller oplysninger fra netpension. Han valgte at beholde det defensive investeringsvalg frem til november 2020, fordi han fra slutningen af januar 2020 var bekymret på grund af

Ankenævnet for Forsikring

21.

96370

corona-virus. Han valgte derfor også at ændre sin investering i ratepensionen i februar 2020 til 100 % Defensiv.

Nævnet bemærker, at selskabet i andre dækningsoversigter – eksempelvis dækningsoversigt af 1/4 2019 for ratepensionen og dækningsoversigt af 1/4 2020 for aldersopsparingen – under punktet "Sådan investerer vi din pensionsordning" har angivet pensionens aktuelle fordeling af offensive og defensive investeringsfonde. Selskabet har ikke oplyst nogen særlig grund til, at tilsvarende oplysninger ikke var medtaget i dækningsoversigt af 1/4 2019 for aldersopsparingen. Nævnet bemærker, at selskabet med fordel kunne have medtaget tilsvarende oplysninger i dækningsoversigt af 1/4 2019 for aldersopsparingen. Oplysningerne er velegnede til at give klageren et umiddelbart og nemt overblik over pensionens investeringer. Det forhold, at der ikke fremgik sådanne investeringsoplysninger af dækningsoversigt af 1/4 2019 for aldersopsparingen, kan dog ikke i sig selv føre til, at selskabet ifalder erstatningsansvar over for klageren.

Nævnet bemærker videre, at klageren har bevisbyrden for, at selskabet har handlet ansvarspådragende ved håndteringen af hans pensionsordning eller som følge af mangelfuld vejledning/ oplysning om pensionsordningen, og at der er grundlag for et erstatningsansvar.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet er ifaldet erstatningsansvar. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale erstatning for dårligt investeringsafkast på aldersopsparingen i perioden fra den 1/4 2019 til januar 2020.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der ikke er grundlag for at antage, at selskabet ikke har håndteret investeringerne på aldersopsparingen i overensstemmelse med de principper, der gælder for investeringsprofilen "Middel risikoforløb med garanti". Det må efter selskabets redegørelse lægges til grund, at selskabet korrekt for pågældende investeringsprofil har foranlediget, at aldersopsparingen den 1/4 2019 var investeret 100 % defensivt i obligationer, idet investeringsprofilen indebar en udbetalingsgaranti pr. 1/4 2020.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet ham mangelfuld vejledning om, hvad investeringsprofilen "Middel risikoforløb med garanti" indebærer – herunder at investeringerne som sket placeres 100 % defensivt ved kort tid til udbetaling af den pågældende opsparing. Der foreligger ikke oplysninger om det beslutningsgrundlag, som selskabet havde tilvejebragt for klageren, og han havde adgang til, da han i sin tid valgte investeringsprofilen "Middel risikoforløb med garanti". Nævnet bemærker, at klageren ved at vælge en investeringsprofil med garanti overordnet må kunne påregne, at selskabet investerer opsparringen forsigtigt med kort tid til udbetaling.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet mangelfuld vejledning om aldersopsparingens investeringer fra den 1/4 2019. I dækningsoversigt af 1/4 2019 for aldersopsparingen er det oplyst, at klageren kan følge med i fordelingen af sine investeringer i netpension. Han har således haft adgang til oplysninger om fordelingen af sine investeringer. Nævnet finder det ikke godtgjort, at der er forhold ved aldersopsparingens investeringer, som selskabet burde have oplyst klageren konkret om pr. 1/4 2019, og som selskabet undlod at oplyse.

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

2. For høj rateudbetaling efter skift af investeringsprofil i februar 2020

Klageren påbegyndte udbetaling af 10-årige rateydelser den 1/4 2019. Af dækningsoversigt af 1/4 2019 for ratepensionen fremgår det, at den årlige udbetaling udgør 405.488 kr. Den 24-28/2 2020 skiftede klageren investeringsprofil på ratepensionen fra "Middel risikoforløb med garanti" til "100 % Defensiv". Af dækningsoversigt af 24/2 2020 for ratepensionen fremgår det, at den årlige udbetaling herefter udgør 454.959 kr. Selskabet har oplyst, at den øgede udbetaling skyldes, at udbetalingerne for "100 % Defensiv" beregnes med en udbetalingsrente på 2½ %, mens udbetalingerne for garantiproduktet beregnes med en udbetalingsrente på 0 %.

Klageren har anført, at han ikke ønsker højere udbetalinger, end hvad opsparing og afkast reelt kan bære, idet han betaler topskat, og idet han ikke ønsker, at fremtidige udbetalinger bliver

udhullet. Han har anført, at udbetalingsrenten på 2½ % ved investeringsprofilen "100 % Defensiv" er alt for høj i forhold til det afkast, der kan forventes, og det giver heller ikke mening, at udbetalingerne øges ved omvalg fra blandede aktive og defensive investeringer til 100 % defensive investeringer.

Efter en gennemgang af sagen kan nævnet ikke kritisere selskabets opgørelse af klagerens rateydelser efter skiftet af investeringsprofil i februar 2020.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i aftaleforholdet til klageren som udgangspunkt er frit stillet i forhold til, hvilken udbetalingsrente selskabet lægger til grund ved udbetaling af ratepensionen. Der påhviler ikke selskabet en forpligtelse til at indgå en nærmere aftale herom med klageren, og der er ikke grundlag for at antage, at selskabets valg af udbetalingsrenter er i strid med regler fastsat af Finanstilsynet eller andre myndigheder. Nævnet lægger til grund, at selskabet har fastsat udbetalingsrenten for klagerens ratepension i overensstemmelse med

tabellen i vejledningen "Når du får udbetalt din pension", som selskabet har gjort tilgængelig på sin hjemmeside, og som antages at finde anvendelse over for selskabets kunder.

3. Sagsbehandlingstid ved ændring af investeringsprofil for aldersopsparingen i november-december 2020

Klageren forsøgte den 2/11 2020 via netpension af ændre investeringsprofil på aldersopsparingen fra "Middel risikoforløb med garanti" til "Mix middel fast risiko" uden garanti. På grund af tekniske problemer hos selskabet kunne ændringen ikke effektueres i netpension. Klageren indsendte derfor den 3/11 2020 en blanket med begæring om ændring af investeringsprofil. Den 17/12 2020 effektuerede selskabet ændringen af investeringsprofil.

Klageren har anført, at selskabet lange sagsbehandlingstid gør det umuligt at reagere på aktuelle markedsforhold. Han havde på baggrund af ændring af investeringsprofil på sin ratepension i februar 2020 en forventning om, at ændringen kunne gennemføres på 4 bankdage. Det kan ikke være rimeligt, at han lider et investeringstab på grund af tekniske problemer hos selskabet.

Han kræver kompensation for sit investeringstab i perioden forårsaget ved, at der var defensivt investeret i en garantiprofil.

Selskabet har anført, at man kan forvente en ekspeditionstid på op til 20 arbejdsdage ved skift af investeringsprofil, når det er nødvendigt med manuel behandling. Skiftet af investeringsprofil tog 32 arbejdsdage, og selskabet har på den baggrund tilbudt klageren en kompensation svarende til hans investeringstab i perioden 1-17/12, hvilket er opgjort af selskabet til 16.789,83 kr. før PAL-skat.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale yderligere kompensation til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke i sig selv kan begrunde erstatningsansvar, at selskabet som følge af tekniske problemer ikke kunne effektuere skifte af investeringsprofil i netpension på det pågældende tidspunkt i november 2020. Selskabet har ikke givet klageren et løfte om en bestemt sagsbehandlingstid. Selskabets forhold må derfor vurderes i forhold til, hvad der kan anses for rimelig sagsbehandlingstid i den foreliggende situation, hvor det var nødvendigt med manuel behandling af blanket for at effektuere skifte af investeringsprofil.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det ikke er enhver forsinkelse i sagsbehandlingen, der kan give grundlag for at pålægge selskabet erstatningsansvar. Nævnet finder, at en ekspeditionstid på 20 arbejdsdage til manuel håndtering af klagerens blanket ikke er udtryk for en så langsom og langsom sagsbehandling, at dette kan føre til, at selskabet kan pålægges at betale erstatning for et eventuelt investeringstab i denne periode. Nævnet bemærker, at selskabet for så vidt angår sagsbehandlingstiden ud over 20 arbejdsdage har tilbudt klageren en kompensation.

Nævnet henviser til afgørelsen i sag 96269.

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

25.

96370

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales, idet selskabet ved mail af 21/1 2021 – efter sagens indbringelse den 19/1 2021 for nævnet – delvist har imødekommet klagerens krav.



Svend Bjerg Hansen