# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. juni 2021 blev i sag nr. 96456:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskemaet af 6/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> I gennem en årrække har jeg haft pensionsaftale gennem min arbejdsgiver i PFA. Aftalen har været baseret på garantiafkast og trods vedvarende opfordringer fra PFA om at fravige dette, har jeg fastholdt denne profil.
>
> Ifølge aftalen udløb aftalen ved mit … år, hvorefter den ville overgå til alm. markedsrente. Jeg besluttede derfor, at overføre pensionen til [bank] for videre forvaltning.
>
> [Bank] meddeler mig, at PFA ikke er villig til, at overføre det hele indestående/garantisummen på 561.000 kr. men derimod kun depotværdien svarende til [485.000 kr.], hvilket giver et disfavør til mig på 76.000 kr.
>
> Efter gennemgang af police/aftale, kan jeg ikke se, at der er hjemmel til dette og derfor påklager jeg forholdet til PFA. Argumentationen mellem PFA og mig foregår derefter i tidsrummet 1. juli 2020 til 8. januar 2021.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg mener, at det fulde garantibeløb skal tilfalde mig og vil derfor bede nævnet afklare sagen, som ikke har kunnet blive forligt mellem PFA og mig."

I brev af 25/2 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> **"Hvilken type forsikring er der tale om?**
> Pensionsordningen er oprettet via arbejdsgiver og er placeret i gennemsnitsrente. Policen er tegnet den 1. januar 1993. Forsikredes udbetalingstidspunkt er den 1. juni 2020. PFA modtog sidste indbetaling på policen i december 2001.
>
> **Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?**
> Tvisten omhandler, hvorvidt forsikrede, i forbindelse med overførsel af sin kapitalpension til et andet selskab, er berettiget til få overført det garanterede beløb.
>
> Forsikrede gør gældende, at han har ret til at få overført det fulde garantibeløb til andet selskab, da der ikke er hjemmel til, at PFA alene overfører depotværdien. Forsikrede har fået overført 485.453,76 kr. Forsikrede mener, at der skulle være overført ca. 561.000 kr. Forsikrede gør endvidere gældende, at da han har nået udbetalingstidspunktet, så er den oprindelige aftale ikke længere gældende.
>
> PFA gør gældende, at forsikrede alene er berettiget til at få overført depotværdien.
>
> Derudover gør PFA gældende, at rådgivningsforpligtelsen ligger hos [bank], som er det modtagne selskab.
>
> **Sagsfremstilling**
> Forsikredes pensionsordningen blev oprettet pr. 1. januar 1993 gennem arbejdsgiver med police …72. Pensionsbevis af oktober 1997 er fremlagt som bilag 1. Policens vilkår er fremlagt som bilag 2.
>
> Forsikredes police blev flyttet til en anden IT-platform den 1. november 2019. I den forbindelse fik policen nyt nr. – …05. Brev af 11. november 2019 er fremlagt som bilag 3. Pensionsbevis af 11. november 2019 er fremlagt som bilag 4.
>
> Den 30. april 2020 modtog PFA en § 41 forespørgsel fra [bank].
>
> Den 5. maj 2020 skrev PFA et brev til forsikrede, hvoraf det fremgår, at forsikrede skal overveje fordele og ulemper ved at samle forsikredes opsparing, da der kan være fordele, som forsikrede risikere at miste. Det fremgår bl.a. af brevet: *'Du kan miste eventuelle garanterede ydelser, hvis du har opsparing i gennemsnitsrente.'*
>
> Det fremgår videre, at *'Ring til os, så vi kan rådgive dig. Hvis du har lyst til en uformel snak om dine pensionsforhold, eller hvis du har spørgsmål, er du meget velkommen til at ringe til os på ...'.*
>
> Brev af 5. maj 2020 er fremlagt som bilag 5.
>
> Forsikrede har ikke i forbindelse med modtagelsen af brevet eller efterfølgende ønsket at modtage rådgivning.
>
> Den 23. juni 2020 overførte PFA depotværdien på 485.453,76 kr.

Den 26. juni 2020 ringede [bank] til PFA. PFA oplyste, at vi ikke overfører de garanterede ydelser, selvom forsikrede har opnået udbetalingstidspunktet. Rådgiveren fra [bank] oplyste, at han ikke var enig med PFA og ville selv undersøge nærmere.
Den 1. juli 2020 skrev forsikrede en mail til PFA, hvoraf det fremgår, at forsikrede ikke mener, at hele summen er overført til [bank]. Forsikrede beder om, at PFA hurtigst muligt overfører den manglende del til [bank]. Mail af 6. juli 2020 er fremlagt som bilag 6.

PFA besvarede forsikredes henvendelse den 16. juli 2020. Det fremgår af PFA's besvarelse, at PFA alene er forpligtet til at udbetale ydelsesgarantien ved pensionering og at det er depotværdien, der overføres, når der sker overførsel til andet selskab. Det fremgår videre, at det er beklageligt, at forsikrede ikke er blevet rådgivet om dette inden overførslen og at PFA henviser til [bank]. Besvarelsen er fremlagt som bilag 7.

Forsikrede klagede til PFA den 5. oktober 2020. Det fremgår af klagen, at forsikrede stadig er uenig med PFA. Forsikredes klage er fremlagt som bilag 8.

PFA besvarede klagen den 9. oktober 2020. Det fremgår af PFA's klagesvar, at forsikrede har ret til at få det garanterede beløb udbetalt, men da forsikrede har valgt at få overført sin kapitalpension, så er det alene værdien af opsparingen, der overføres. PFA's klagesvar af 9. oktober 2020 er fremlagt som bilag 9.

Forsikrede kvitterede for modtagelse af klageskrivelsen den 16. oktober 2020. Mail af 16. oktober 2020 er fremlagt som bilag 10.

Forsikrede skrev en ny henvendelse til PFA den 13. november 2020, hvoraf det fremgår, at forsikrede ikke er enig i PFA's besvarelse. Mail af 13. november 2020 er fremlagt som bilag 11.

PFA sendte svar til forsikrede den 16. november 2020, hvor PFA fastholder, at der er overført korrekt. Der henvises i svaret til det tekniske grundlag og til svarskrivelserne af 16. juni 2020 og 9. oktober 2020. PFAs svarskrivelse er fremlagt som bilag 12.

Forsikrede skrev en mail til PFA den 15. december 2020, hvor af det fremgår, at han stadig ikke er enig med PFA. Mail af 15. december 2020 er fremlagt som bilag 13.

PFA sendte svar til forsikrede den 8. januar 2021 med en klagevejledning til Ankenævnet for Forsikring. Svar af 8. januar 2021 er fremlagt som bilag 14.

**Begrundelse for PFA's 'afgørelse'**
Forsikrede gør gældende, at han har ret til at få overført det fulde garantibeløb til andet selskab, da der ikke er hjemmel til, at PFA alene overfører depotværdien.

PFA skal hertil bemærke, at udgangspunktet for at have ret til at modtage det garanterede beløb, er, at der skal ske udbetaling til forsikrede fra PFA. Dette fremgår af forsikredes police (se bilag 1). PFA's aftale om udbetaling af det garanterede beløb gælder således ikke ved overførsel til andet selskab eller i forbindelse af genkøb.

Da forsikrede i samråd med sin bank har valgt at få overført kapitalpensionen, er der ikke tale om en udbetaling, men derimod en overførsel og det er derfor alene den opsparede værdi af kapitalpensionen, som er overført.

PFA skal endvidere bemærke, at det fremgår af PFA's brev til forsikrede af 5. maj 2020 (bilag 5), at forsikrede i forbindelse med overførsel af ordningen, kunne miste garanterede ydelser. Forsikrede har ikke i forbindelse med modtagelsen af brevet, kontaktet PFA eller søgt rådgivning hos PFA.

PFAs beregningsmetode i forbindelse med overførsel er anmeldt i det tekniske grundlag til Finanstilsynet og ligger offentligt tilgængeligt på Finanstilsynets hjemmeside. Det fremgår af det tekniske grundlag pkt. 3.13 (se herunder), at ved fuld overførsel til anden leverandør – uafhængigt af alder og skattekode, vil udbetalingen tage udgangspunkt i depotet = kontoreserven minus skyggeindskud.

Ved
- fuld overførsel til anden leverandør – uafhængig af alder og skattekode
- fuldt tilbagekøb før alder 60 til en ikke-invalid forsikret
- fuldt tilbagekøb før alder 60 til en invalid forsikret, som omfatter andet end
  - kapitalpension
- fuldt tilbagekøb fra alder 60, som omfatter andet end
  - kapitalpension,
  - skattekode 1 og 9 med samlet aftalt årlig udbetaling til forsikrede op til grænsen i PBL § 29, stk. 3 (*omk_aar*: *trans_akt_omk_graense*)
  - skattekode 2 med en samlet tilknyttet 1. ordens reserve ≤ *trans_akt_omk_graense* (*omk_aar*-værdi - reguleres som satsen i PBL § 29, stk. 3)

vil udbetalingen tage udgangspunkt i depotet = kontoreserve – skyggeindskud.

PFA har i forbindelse med overførelsen af forsikredes ordning fulgt den anmeldte beregningsmetode ved at have overført depotværdien.

Forsikrede gør endvidere gældende, at da han har nået udbetalingstidspunktet, så er den oprindelige aftale ikke længere gældende.

PFA skal hertil bemærke, at PFA ikke har indgået en ny aftale med forsikrede efter udbetalingstidspunktet, og derfor er den tidligere fremsendte policetekst stadig gældende. Forsikrede har således ret på at få udbetalt det garanterede beløb hos PFA, men har ikke ret til at få overført andet end depotværdien, da en overførsel til andet selskab ikke anses som en udbetaling.

Af det tekniske grundlag fremgår, at opgørelsesmetoden for overførsel er uafhængig af alder og skattekode. PFA har derfor overført korrekt, selvom forsikrede har nået udbetalingstidspunktet.

PFA gør gældende, at rådgivningsansvaret ligger hos modtagende selskab, i dette tilfælde [bank]. Dette fremgår af god-skikbekendtgørelsen og er i overensstemmelse med almindelige regler i branchen. [Bank] har derfor været pålagt at rådgive og undersøge om det garanterede beløb ville blive overført. Forsikrede har ikke på noget tidspunkt i forbindelse med overførelsen søgt rådgivning hos PFA på trods af PFA's opfordring i brev af 5. maj 2020.

**Konklusion**
PFA skal fastholde, at overførelsen af forsikredes police til [bank] er korrekt, og at PFA ikke er forpligtede til at overføre et garanteret beløb, men derimod alene værdien af depotet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af pensionsbevis pr. 11/11 2019 for police-/kundenummer …05 fremgår bl.a.:

## Pension

Din pension består i øjeblikket af:

**Ratepension**

| | |
|---|---|
| Udbetalingsstart | 1. juni 2020 |
| Udbetalingsalder | 65 år |
| Udbetalingsperiode | 10 år |
| Årlig tarifudbetaling fra 1. juni 2020 | 27.117 kr. |

Ratepensionen udbetales månedligt forud, såfremt du er i live den 1. juni 2020.

**Kapitalpension**

| | |
|---|---|
| Udbetalingsstart | 1. juni 2020 |
| Udbetalingsalder | 65 år |
| Tarifudbetaling den 1. juni 2020 | 562.572 kr. |

Kapitalpensionen udbetales som en engangsudbetaling, såfremt du er i live den 1. juni 2020

Du kan vælge at starte en udbetaling tidligere eller vente til senere, hvis skattelovgivningen giver mulighed for det.

...

## Investering

### PFA Gennemsnitsrente

I PFA Gennemsnitsrente er der en minimumsudbetaling, som gælder under de forudsætninger, der fremgår af pensionsbeviset. Det kaldes tarifudbetaling. Din opsparing bliver forrentet med depotrente, som PFA fastsætter og kan ændre løbende uden varsel.

...

## Særligt om gennemsnitsrente

### Tarifudbetaling

Tidligere police [redacted]72

Størrelsen af tarifudbetalinger er garanterede. Tarifudbetalinger for din pension forudsætter, at du starter udbetalingen på de anførte datoer.

Når vi beregner størrelsen af tarifudbetaling ved pensionering, er det forudsat, at depotsikring bliver dækket af bonus. Hvis der ikke er tilstrækkelig bonus hertil, vil tarifudbetalinger ved pensionering blive nedsat. Det er, fordi vi prioriterer depotsikring højere end opretholdelse af størrelsen af tarifudbetalinger ved pensionering.

6. 96456

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

> "Vi er blevet kontaktet af [bank], der har bedt om oplysninger om din pensionsordning i PFA. Vi har givet dem oplysningerne, men vi vil også meget gerne tage en uforpligtende snak med dig om fordele og ulemper ved at overføre din opsparing til et andet selskab.
>
> **Overvej fordele og ulemper**
> Der kan være gode grunde til at samle din opsparing – det kan give dig et bedre overblik, og du kan slippe for at betale administrationsomkostninger flere steder. Men inden du vælger at flytte din opsparing, vil vi gerne sikre, at du er opmærksom på de fordele, du risikerer at miste:
>
> - Du mister muligheden for at få del i PFA's særlige overskuds- og risikodeling, PFA KundeKapital, som giver dig mulighed for en høj forrentning på en del af din opsparing
> - Du kan ikke længere skrive dig op til PFA's lejeboliger
> - Du kan miste eventuelle garanterede ydelser, hvis du har opsparing i gennemsnitsrente
> - Du vil ikke længere være dækket af eventuelle forsikringsdækninger på din pensionsordning i PFA
> - Du skal i visse tilfælde aflevere helbredsoplysninger for at få en tilsvarende ordning
> - Den tidligste pensionsalder kan ændre sig
>
> **Ring til os, så vi kan rådgive dig**
> Hvis du har lyst til en uformel snak om dine pensionsforhold, eller hvis du har spørgsmål, er du meget velkommen til at ringe til os på ..."

Klageren har i mail af 1/7 2020 til selskabet bl.a. anført:

> "Igennem en årrække har jeg haft pensionsaftale gennem min arbejdsgiver i PFA. Denne aftale har været baseret på garantiafkast og trods gentagne opfordringer, har jeg fastholdt denne profil. Ifølge police/aftale udløb denne ordning ved min … års fødselsdag, hvorefter den ville overgå til alm. markedsforrentning. I og med det forhold besluttede jeg, at overføre summen til min bankforbindelse … for videre forvaltning.
>
> Da jeg opdaterer mig i [bank], ser jeg, at ikke hele summen er overført. Som jeg opfatter det, er det kun depotværdien (DKK 485.000) og ikke garantisummen (DKK 561.000), der er overført, hvilket giver et disfavør til mig på i runde tal DKK 76.000.
>
> Jeg har selvfølgelig gennemgået policen/vores aftale for evt. at klarlægge en årsag til denne afvigelse men jeg har intet steds fundet beskrevet, at PFA ikke skulle frigive den totale værdi altså garantisummen og ikke kun depotværdien. Jeg antager derfor, at der er sket en utilsigtet men selvfølgelig hændelig handling og skal derfor anmode PFA om snarest muligt, at overføre den manglende del til [bank]."

Selskabet har i brev af 16/7 2020 til klageren bl.a. bemærket:

> "Jeg har gennemgået sagen og kan oplyse, at din ordning var omfattet af en ydelsesgaranti, og ikke en afkastgaranti, som du skriver. PFA har forpligtet sig til, at give en ydelsesgaranti beregnet ud fra grundlagsrenter på 5, 3 og 2 % som er fastsat af Finanstilsynet. Denne forpligtelse ophørte da du fyldte … år.

> Forpligtelsen gælder alene på ydelserne der udbetales til dig ved pensionering. Når der ikke sker udbetaling til dig, men overførsel til [bank], så vil det altid være depotværdien der skal gøres op og depotværdien er der ikke garanti på. Depotværdien har på grund af det lave renteniveau de seneste år, ikke kunnet række til at give dig den ydelsesgaranti du har opnået i PFA, hvorfor der på depotværdien er underskud i forhold til din ydelsesgaranti. Underskuddet ville PFA skulle dække, såfremt du havde valgt udbetaling af din kapitalpension fra PFA.
>
> Det er beklageligt, at du ikke er blevet rådgivet om dette forinden overførsel og vi henviser dig derfor til [bank]."

I mail af 5/10 2020 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

> "I min oprindelige pensionsaftale fremgår det at min pensionsaftale udløb 22. maj 2020 og jeg her ville kunne få hele ordningen udbetalt nemlig 561.000 kr. fra min kapitalpension. Idet jeg ikke vælger at få ordningen udbetalt eller overført før denne dato, må der foreligge en ny aftale mellem jer og mig omkring de gældende vilkår efter denne dato.
>
> Mit udgangspunkt er, at idet min aftale hos jer fortsatte videre fra den 22 maj, måtte det være med en værdi på 561.000 kr. fra 22. maj 2020 og jeg kan ikke se at have fået andre oplysninger fra jer om andet.
>
> Derfor er jeg ikke tilfreds med at jeg i juni måned ikke får § 41 overført værdien af min opsparing på ca. 561.000 kr. men kun 485.453,76, som er overført til [bank].
>
> Jeg skal derfor bede om at få sendt aftalegrundlag, hvor det beskrives, at jeg på den ene side at berettiget til at få udbetalt ca. 561.000 minus afgift og på den anden side kun er berettiget til ca. 485.000 kr. ved overførsel til andet Pengeinstitut/Pensionsselskab."

Forsikringsbetingelserne pr. 1/1 2019 indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

> **"§ 6. Forsikringens værdi**
> Opgørelse af forsikringens værdi inklusive eventuel bonus sker i henhold til regler i det til enhver tid gældende 'Regulativ for beregning og fordeling af realiseret resultat', der er anmeldt til statens tilsynsmyndighed. Regulativet udleveres efter ønske."

**Nævnet udtaler:**

Klageren blev i 1993 omfattet af en pensionsordning i gennemsnitsrente. Pensionsordningen omfatter en ratepension og en kapitalpension og har ydelsesgaranti ved udbetaling. Det aftalte udbetalingstidspunkt er den 1/6 2020, og af pensionsbevis pr. 11/11 2019 fremgår det, at tarifudbetalingen for kapitalpensionen udgør 562.572 kr. Den 30/4 2020 modtog selskabet en fore-

spørgsel fra klagerens bank om overførsel af kapitalpensionen, og selskabet overførte den 23/6 2020 kapitalpensionens depotværdi på kr. 485.453,76 til banken.

Klageren kræver, at selskabet overfører hele indeståendet/garantisummen på kapitalpensionen til banken. Han har anført, at selskabet ikke har hjemmel i aftalen til ikke at overføre det fulde beløb.

Selskabet har anført, at aftalen om et garanteret udbetalingsbeløb forudsætter, at udbetaling sker til klageren. Garantien gælder således ikke ved overførsel til et andet selskab, hvor alene den opsparede værdi – depotværdien – af kapitalpensionen vil blive overført. Dette fremgår af det tekniske grundlag, som selskabet har anmeldt til Finanstilsynet, hvori det hedder, at "ved fuld overførsel til anden leverandør – uafhængigt af alder og skattekode – vil udbetalingen tage udgangspunkt i depotet = kontoreserven minus skyggeindskud." Selskabet har oplyst, at der på grund af det lave renteniveau har været et underskud på depotværdien i forhold til ydelsesgarantien på kapitalpensionen. Underskuddet ville selskabet skulle dække, hvis klageren havde valgt udbetaling af sin kapitalpension fra selskabet.

Selskabet har videre anført, at selskabet den 5/5 2020 sendte klageren et brev og oplyste, at han ved at samle opsparingen kunne miste eventuelle garanterede ydelser, hvis han havde opsparing i gennemsnitsrente. Selskabet opfordrede ham til at ringe, så selskabet kunne rådgive ham, men han har ikke i forbindelse med modtagelsen af brevet eller efterfølgende ønsket at få rådgivning fra selskabet. Selskabet har anført, at rådgivningsansvaret i henhold til almindelige brancheregler og god skik-bekendtgørelsen ligger hos det modtagende selskab, og banken har derfor skullet rådgive klageren og undersøge, om det garanterede beløb ville blive overført.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke er bevist, at selskabets opgørelse af kapitalpensionens værdi i forbindelse med overførslen til banken ikke er sket i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke kan udledes af aftaleforholdet, at klageren kan kræve overførsel af et beløb svarende til pensionsordningens ydelsesgaranti ved udbetaling af kapitalpensionen til klageren. Det må lægges til grund, at ydelsesgarantien vedrører den situation, hvor pensionsydelsen kommer til udbetaling til klageren med fradrag af sædvanlig statsafgift.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af uddraget fra selskabets tekniske grundlag, at udbetalingen vil tage udgangspunkt i depotet = kontoreserve minus skyggeindskud. Nævnet lægger til grund, at selskabet har opgjort overførselsbeløbet i overensstemmelse hermed. Nævnet bemærker, at Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for så vidt angår, om pensionsselskabernes tekniske grundlag er rimeligt og betryggende for pensionstagerne.

Nævnet finder efter gennemgangen af sagen ikke grundlag for at statuere, at selskabet er ifaldet erstatningsansvar over for klageren i anledning af, at han fik overført et lavere beløb til banken end det beløb, som var garanteret ved almindelig udbetaling af kapitalpensionen. Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabet har ydet utilstrækkelig rådgivning i forbindelse med overførslen af pensionen, eller at selskabets forhold i øvrigt kan anses for ansvarspådragende.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at rådgivningsforpligtelsen ved pensionsoverførsler som den omhandlede påhviler det modtagende selskab.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet den 5/5 2020 sendte klageren et brev og opfordrede ham til at overveje fordele og ulemper ved at samle sin pension. Selskabet oplyste, at han kunne miste eventuelle garanterede ydelser, hvis han havde opsparing i gennemsnitsrente, og selskabet opfordrede ham til at ringe for rådgivning. Nævnet lægger til grund, at klageren ikke kontaktede selskabet efter modtagelse af brevet af 5/5 2020.

Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at overføre yderligere pensionsmidler til klagerens bank eller i øvrigt at betale erstatning til klageren.

10. 96456

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings