

Ankenævnet for Forsikring

Den 5. januar 2022 blev i sag nr. 96954:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Velliv, Pension og Livsforsikring A/S
Lautrupvang 10
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 11/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

- Jeg ønsker at klage over den migrering der har fundet sted fra min gennemsnitsrentepensionsordning til link ordning. Der er flere klagepunkter i behandling af sagen. Ordninger er fra 1996.
- A) Ordningen er oprettet i 1996. Og den er oprettet på Vellivs daværende beregningsgrundlag G82*, 3 % p.a., som har en opgørelsesrente på 2,5 %, som danner baggrund for ydelsesgarantierne. Denne bliver efterfølgende blot nedsat med 1 %. Dette er helt uacceptabelt og dette er 1 af klagerne. Jeg er bekendt med at ikke alle kunder/medarbejdere er blevet nedsat i rente!
 - B) Min ordning bliver tilbudt migreret til et linkprodukt i 2014, men uden 1 omvalgsbonus, hvilket jeg fravælger. Nu er det imidlertid sådan at jeg er bekendt med at andre har fået en omvalgsbonus på lignende forsikringer, hvordan kan man behandle kunder forskelligt?
 - C) På baggrund af ovenstående er jeg stærkt utilfreds med det bonus beløb som Velliv kan tilbyde – specielt da Velliv har markedets laveste forrentning og alt er all-time high.
 - D) Jeg har efterspurgt migreringsmuligheden gennem flere år. Det kan ikke være rigtigt at Velliv som det eneste selskab kan nægte migrering. De har holdt mig hen i flere år med 'at det er på vej' men først, mange år senere kommer det. Det har kostet mig rigtigt mange penge!
 - E) Jeg har anmodet om delvis migrering. Det kan andre selskaber – ikke Velliv, det kan da ikke være rigtigt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil opnå at få en migreringsbonus der er minimum 300.000 kr. større end den jeg har fået tilbudt ud fra at jeg har fået tilbudt 428.000 kr."

I brev af 2/7 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen er fremkommet i forbindelse med, at [klageren] har modtaget og accepteret et tilbud (bilag B, C og D) på at flytte sin pensionsopsparing i Pension med Gennemsnitsrente til selskabets markedsrenteprodukt, LinkPension, sammen med en omvalgsbonus.

...

Selskabet fastholder sin afgørelse

Det er selskabets vurdering, at vi har handlet 100 % compliant i forhold til alle 5 kritikpunkter, som klager rejser. For uddybning se afsnittet 'Vurdering' på s. 5 ff.

Sagsforløb

Nedenfor oplistes de 5 kritikpunkter, som klager har anført i sin klage til Ankenævnet for Forsikring (ankenævnet):

1. Klagers pensionsordning er oprettet i 1996 på selskabets daværende beregningsgrundlag G82, 3 % p.a. og med en opgørelsesrente på 2,5 %, der danner baggrund for beregning af ydelsesgarantierne. Den er efterfølgende nedsat til 1,5 %, hvilket klager finder uacceptabelt. Klager skriver, at han er bekendt med, at ikke alle medarbejdere har fået nedsat renten.

Selskabet svarede den 19. maj 2021 (bilag A) følgende på et næsten identisk spørgsmål fra klager:
'*Ordningen er som du skriver oprettet i 1996. Og den er oprettet på selskabets daværende beregningsgrundlag G82, 3 % p.a., som har en opgørelsesrente på 2,5 %, som danner baggrund for ydelsesgarantierne. Efterfølgende er stigninger i såvel den aftalte indbetaling og tilskrivning af bonus sket på grundlag med lavere renter (...)*

Imidlertid har vi også 6. december 2003 skriftligt varslet, at ordningen fra 2004 ville være omfattet af 'kontostyrkelse'. Kontostyrkelse betyder kort, at et eventuelt overskud ikke tilskrives som bonus, men i stedet anvendes til styrkelse af de ydelsesgarantier, som allerede er på ordningen. I praksis betyder det, at opsparingen øges i forhold til ydelsesgarantierne. I 2012 er ordningen kontostyrket færdig og ingen ydelsesgarantier er herefter baseret på en højere opgørelsesrente end 1,5 %. Under kontostyrkelsen er ingen ydelsesgarantier blevet nedsat og reguleringer i indbetalingerne er uændret anvendt til forhøjelse af ydelsesgarantierne.'

2. Ifølge klager tilbød selskabet i 2014, at han kunne vælge om til markedsrenteproduktet LinkPension, men uden omvalgsbonus. Klager gør gældende, at der er kollegaer, som har fået omvalgsbonus. Klager mener derfor, at han er udsat for forskelsbehandling.

Selskabet svarede den 19. maj 2021 (bilag A) følgende på et næsten identisk spørgsmål fra klager:
'*Der har tidligere – i 2014 – været tilbudt omvalgsbonus til [klagerens arbejdsgiver]-aftalen til de ordninger, som på daværende tidspunkt havde en omvalgsbonus. I 2014 havde din ordning ikke nogen omvalgsbonus, da din ordning ud fra datidens renteniveau ikke forventedes at være tabsgivende i forhold til ydelsesgarantierne.'*

3. Klager har efterspurgt muligheden for at flytte fra Pension med Gennemsnitsrente til markedsrenteproduktet LinkPension gennem flere år, og han er utilfreds med, selskabet først nu tilbyder dette. Klager skriver, at det har kostet ham rigtig mange penge.

Selskabet svarede den 19. maj 2021 (bilag A) følgende på et næsten identisk spørgsmål fra klager:
'*Vi kan oplyse, at udviklingen af klagers pensionsordning for de seneste 5 år har været:*

	2016	2017	2018	2019	2020	2021 til 30. april
Opsparing primo perioden:	2.634.956	2.757.815	2.900.533	3.036.422	3.141.764	3.223.917
Indbetalinger efter arbejdsmarkedsbidrag:	84.462	82.280	73.149	73.149	79.244	24.383
Renter efter skat af pensionsafkast:	44.151	64.216	65.038	34.529	5.241	-495
Betaling for forsikringsdækninger:	-4.801	-2.847	-1.384	-1.422	-1.418	-365
Betaling for administration:	-953	-931	-914	-914	-914	-183
Opsparing ultimo perioden:	2.757.815	2.900.533	3.036.422	3.141.764	3.223.917	3.247.257

Det er korrekt, at kontorenten i selskabet siden april 2020 har været 0 %. Uanset dette lever selskabet fuldt op til de afgivne ydelsesgarantier og har hensat tilstrækkelige hensættelser til at dække tab på ydelsesgarantierne.

Velliv er ikke ene om at have 0 % i kontorente, men langt de fleste pensionsselskaber har positive kontorenter, men kontorenter som er så lave, at der alligevel ikke optjenes overskud/bonus på ordningerne. Dette skyldes primært at renteniveauet er faldet betragteligt de seneste år, levetiden er forlænget, lovgivningen er gentagende gange blevet skærpet blandt andet med indførelsen af Solvens II regelsættet, og der er samtidig sket en løbende udlodning af bonusreserverne i takt med, at kontorenterne har oversteget det faktiske afkast efter hensættelser til ydelsesgarantier.

Denne udvikling har samlet set ført til, at bonusreserverne og dermed kontorenterne i dag i selskabet og i øvrigt generelt i branchen ligger på et helt andet niveau end tidligere (...)

Videre skrev selskabet den 19. maj 2021 (bilag A):

'Det er rigtigt, at vi det seneste år har været i gang med at forberede tilbud om omvalg. Det har imidlertid vist sig at være en mere omfattende opgave end antaget, da den har samspil til flere andre udviklingsopgaver. Derfor har selskabet først i 2021 kunne tilbyde omvalg med omvalgsbonus og i første omgang kun i begrænset omfang og kun til visse typer af pensionsaftaler. Vi skal selvfølgelig beklage, at vores tilbud om omvalg kommer senere end vi oprindeligt håbede.'

Selskabet skrev også den 19. maj 2021 (bilag A):

'Det er individuelt hvornår og om de enkelte pensionsselskaber tilbyder omvalgsbonus. Men som tidligere nævnt har selskabet tidligere tilbudt omvalgsbonus. Da det er en forholdsvis tung proces at tilbyde omvalgsbonus, har selskabet vurderet, at det først er nu rammevilkårene for pensionsopsparing er ændret så meget siden sidst, da der blev tilbudt omvalgsbonus, at det står mål med anstrengelserne for både kunderne og selskabet at tilbyde det igen.'

4. Klager er utilfreds med, at Velliv ikke tilbyder delvis migrering, hvilket ifølge klager er en mulighed hos andre selskaber.

Selskabet svarede den 19. maj 2021 (bilag A) følgende på et identisk spørgsmål fra klager:

'Selskabet tilbyder ikke delvist omvalg med omvalgsbonus.'

5. Klager ønsker at få tilbudt en migreringsbonus, der er minimum 300.000 kr. større end omvalgsbonusen i det tilbud, som klager har accepteret den 1. juni 2021 (bilag A), hvor omvalgsbonusen udgør 428.024 kr. efter sikkerhedsfradrag.

Selskabet svarede den 19. maj 2021 følgende på et næsten identisk spørgsmål fra klager:

'Omvalgsbonusen, som du er tilbudt, er sammensat således:

Styrkelse	360.681	11%
Andel af bonusreserver	105.113	3%
Sikkerhedsfradrag	-37.770	-1%
Netto omvalgsbonus	428.024	13%

Størrelsen af bonussen er baseret på den hensættelse, som selskabet har sat til side for at være sikker på at kunne leve op til ydelsesgarantierne, og her har det betydning, at ordningen overvejende består af en rateopsparing og kun i mindre grad af livrenteopsparing.'

Aftalegrundlag

Klagen vedrører klagers pensionsordning ..., som er en obligatorisk firmapensionsordning under den firmapensionsaftale, der er indgået mellem klagers arbejdsgiver og selskabet.

Pensionsordningen er oprettet 1. februar 1996. De nugældende forsikringsbetingelser er 'Almindelige Forsikringsbetingelser (nr. 703)', (bilag E).

Selskabet varslede i brev af 6. december 2003 (bilag F) kontostyrkelse, hvorved reglerne for beregning af bonus blev ændret med virkning fra 1. januar 2004. Hidtil havde selskabet forhøjet klagers garanterede beløb i form af tilskrevet bonus, som selskabet kunne give, bl.a. fordi selskabet havde opnået et højere afkast af sine investeringer end forudsat. På grund af det lave renteniveau i samfundet fandt selskabet det ikke længere forsvarligt at forhøje de garanterede beløb, og derfor varslede selskabet ændrede regler for beregning af bonus. Reglerne havde betydning for bonus, men ikke for allerede aftalte reguleringer. Kunderne ville altid få den garanterede minimumsudbetaling (ydelsesgarantien) ved pensionering, men fremover ville eventuelle overskud på pensionsordningen fortsat øge klagers opsparing, men de ville ikke længere danne grundlag for en forhøjelse af det garanterede beløb.

Se klagers pensionsoversigt fra 2011 (bilag G), hvor pensionsordningen var under kontostyrkelse:

'Kontostyrkelse

I en periode vil bonus på denne pensionsordning være 0. I stedet vil vi ud fra periodens resultat på pensionsordningen beregne og fordele et tilsvarende beløb til såkaldt kontostyrkelse.

På samme måde som bonus vil beløbet til kontostyrkelse blive tilskrevet pensionsopsparingen, men beløbet vil ikke blive anvendt til en forhøjelse af de ydelser, der fremgår af pensionsoversigten.

Når pensionsordningen er under udbetaling som følge af alderspensionering eller dødsfald, gælder særlige regler for anvendelsen af beløbet til kontostyrkelse. I disse tilfælde vil et positivt beløb til kontostyrkelse blive anvendt til at forhøje udbetalingerne. Forhøjelsen vil i så tilfælde være ugaranteret, hvilket vil sige, at den efterfølgende kan nedsættes eller eventuelt helt bortfalde.'

Efter aftale med klagers arbejdsgiver blev klagers pensionsordning forbedret i 2017 (bilag H). Klager oplevede blandt andet den ændring, at forhøjelser i forhold til den aftalte bidragsindbetaling fremover ville gå til LinkPension:

'Ny, forbedret pensionsordning til dig

I Nordea Liv & Pension lancerer vi nu nye vilkår og produkter, som du får glæde af gennem den firmapensionsaftale, din arbejdsgiver har med os.

Vi vil gerne fremhæve følgende forhold:

Sparer du op i Pension med gennemsnitsrente?

Hvis du har sparet op i Pension med gennemsnitsrente på din tidligere pensionsordning, vil opsparingen fortsætte uændret, indtil indbetalingerne til pension forhøjes. Den forhøjede indbetaling vil gå til HøjrentePension på din nye pensionsordning, medmindre du allerede sparer op i VækstPension eller LinkPension – så vil den forhøjede indbetaling ske her.

Sparer du op i LinkPension eller VækstPension?

Hvis du allerede sparer op i LinkPension eller VækstPension på din gamle pensionsordning, fortsætter det uændret på din nye ordning.'

Med forbedringen i 2017 blev forsikringsdækningerne og fremtidige stigninger i opsparingspræmien flyttet til forsikringsaftalenummer ..., markedsrente – LinkPension. Eneste tilbageværende forsikringsdækning på den gamle aftale (Pension med Gennemsnitsrente) var præmiefritagelsesretten for indbetalingen ved nedsat erhvervsevne.

Vurdering

Det er selskabets vurdering, at vi har handlet 100 % compliant i forhold til alle 5 kritikpunkter, som klager rejser:

1. Klagers pensionsordning er oprettet i 1996 på selskabets daværende beregningsgrundlag G82, 3 % p.a. og med en opgørelsesrente på 2,5 %, der danner baggrund for ydelsesgarantierne. Den er efterfølgende nedsat til 1,5 %, hvilket klager finder uacceptabelt. Klager skriver videre, at han er bekendt med, at ikke alle medarbejdere har fået renten nedsat.

Pensionsordningens udbetalinger og indbetalinger er beregnet ud fra en forudsætning om en konkret forrentning af selskabets investeringer. Størrelsen af opgørelsesrenten afhænger bl.a. af tidspunktet for etablering af pensionsordningen. Klagers pensionsordning blev i 1996 oprettet med en opgørelsesrente på 2,5 %.

Klager fik med virkning fra 1. januar 2004 varslet kontostyrkelse, blandt andet fordi det lave renteniveau gjorde det nødvendigt at foretage store hensættelser for at sikre de garanterede udbetalinger, hvilket var en uholdbar situation både for selskabet konkret og for pensionsselskaberne generelt og for kunderne.

Kontostyrkelse betyder kort, at et eventuelt overskud ikke tilskrives som bonus, men i stedet anvendes til styrkelse af de ydelsesgarantier, som der allerede er på ordningen. I praksis betyder det, at opsparingen øges i forhold til ydelsesgarantierne. Dette forhold betyder, at pensionsordningen kan funderes på en lavere grundlagsrente – altså at dele af pensionsordningen i takt med der tilføres kontostyrkelse kan flyttes til beregningsgrundlag med lavere rente. En pensionsordning er omfattet af kontostyrkelse så længe den indeholder ydelser baseret på en højere opgørelsesrente end 1,5 %. Så længe en pensionsordning er omfattet af kontostyrkelse, vil der ikke være bonusbeløb til anvendelse til forhøjelse af de garanterede udbetalinger. Såfremt der er aftalt regulering af indbetalingerne, vil en sådan regulering stadig forøge de garanterede udbetalinger. Forøgelse vil blive beregnet på det til enhver tid gældende beregningsgrundlag, som er anmeldt til Finanstilsynet.

I 2012 var klagers pensionsordning kontostyrket færdig, og ingen ydelsesgarantier var herefter baseret på en højere opgørelsesrente end 1,5 %. Under kontostyrkelsen blev ingen ydelsesgarantier nedsat og reguleringer i indbetalingerne er uændret blevet anvendt til forhøjelse af ydelsesgarantierne. Og fra 2012 er eventuel positiv bonus igen blevet anvendt til forhøjelse af de garanterede ydelser.

Klager har ret i, at det ikke er alle medarbejdere, som er blevet omfattet af kontostyrkelse, idet kontostyrkelse er varslet og sket for de pensionsordninger, hvor opgørelsesrenten på dele af pensionsordningen var højere end 1,5 %. Medarbejdere indtrådt efter 1999 har ikke ydelsesgarantier baseret på renter over 1,5 %, og de er selvfølgelig derfor heller ikke omfattet af kontostyrkelse.

Vi henleder ankenævnets opmærksomhed på den dom, som Retten i Glostrup afsagde den 10. december 2009 (bilag I). Sagen drejede sig om, hvorvidt sagsøgte (dvs. selskabet) ifølge forsikringsaftalen med sagsøgeren havde været forpligtet til at tilskrive bonus. Baggrunden for sagen var, at selskabet med virkning fra 1. januar 2004 havde indført kontostyrkelse. Selskabet blev frifundet. På baggrund af en række argumenter, som er oplistet på de to sidste sider af dommen, nåede retten frem til, at selskabet havde været berettiget til at indføre regulativet for kontostyrkelse, og at regulativet ikke var i strid med aftalegrundlaget, idet de beløb, der bruges til kontostyrkelse, efter det for retten foreliggende ikke er bonus, men beløb der ellers skulle overføres til reserven, men som nu blev overført til den enkelte forsikringstager. Selskabets påstand om frifindelse blev herefter taget til følge.

2. Ifølge klager tilbød selskabet i 2014, at han kunne vælge om til markedsrenteproduktet LinkPension, men uden omvalgsbonus. Klager gør gældende, at der er kollegaer, som har fået en omvalgsbonus, og klager mener derfor, at han er udsat for forskelsbehandling.

Selskabet udøver ikke uretmæssige forskelsbehandling i forbindelse med beregning af evt. omvalgsbonus. Det er den regnskabsmæssige værdi af ydelsesgarantien, som man får med som omvalgsbonus. Omvalgsbonusen indeholder også en andel af den fælles bonusreserve, fratrukket sikkerhedsfradraget. Selskabet regner omvalgsbonus efter de regler, som vi har anmeldt til Finanstilsynet.

Det er korrekt, at selskabet tilbage i 2014 tilbød omvalgsbonus til [klagerens arbejdsgiver]-aftalen til de ordninger, som på daværende tidspunkt havde en omvalgsbonus. I 2014 havde klagers ordning ikke nogen omvalgsbonus, da klagers ordning ud fra datidens renteniveau ikke forventedes at være tabsgivende i forhold til ydelsesgarantierne. Da selskabet ikke kunne tilbyde klager en omvalgsbonus, tog klager aldrig imod et tilbud om omvalg.

3. Klager har efterspurgt muligheden for at flytte fra Pension med Gennemsnitsrente til markedsrenteproduktet LinkPension gennem flere år, og han er utilfreds med, selskabet først nu tilbyder dette. Klager skriver, at det har kostet ham rigtig mange penge.

Vi henviser til vores bemærkninger til spørgsmål 4, som også finder anvendelse på spørgsmål 3.

Allerede fordi selskabet ikke er forpligtet til at tilbyde migrering, har selskabet ikke handlet ansvarspådragende, hvilket er én blandt flere betingelser for at kunne ifalde erstatningsansvar. Det bemærkes desuden, at klager – hvis han havde ønsket det tilbage i 2014 – kunne have flyttet sin pensionsordning i Pension med Gennemsnitsrente til LinkPension, hvis han havde accepteret at flytte uden at få omvalgsbonus med. Det ville klager ikke.

Dvs. i hvert fald i 2014 havde klager mulighed for omvalg, men fravalgte dette, fordi selskabet ikke kunne tilbyde omvalgsbonus, da pensionsordningen efter de gældende regler på daværende tidspunkt havde en omvalgsbonus på 0 kr. Dvs. kunden fravalgte selv muligheden for at flytte sin Pension i Gennemsnitsrente eksklusive omvalgsbonus til LinkPension, som er et markedsrenteprodukt, hvor kunden får det fulde investeringsafkast, som markedet giver, fratrukket omkostninger. Det giver mulighed for at højere afkast, men kunden vil også have mulighed for at tab pga. negativt afkast.

4. Klager er utilfreds med, at selskabet ikke tilbyder delvis migrering, hvilket ifølge klager er en mulighed hos andre selskaber.

Det er op til hvert enkelt selskab at beslutte, om og hvornår det vil tilbyde migrering, herunder om det alene tilbyder fuld migrering, eller også tilbyder delvis migrering. Der er ingen pligt til at tilbyde migrering, herunder delvis migrering, men hvis selskabet vælger at tilbyde migrering, er der en lang række lovgivningsmæssige forpligtelser, som selskaberne skal overholde, og som Finanstilsynet erfaringsmæssigt holder godt øje med.

5. Klager ønsker at få tilbudt en migreringsbonus der er minimum 300.000 kr. større end omvalgsbonussen i det tilbud, som udløb den 14. juni 2021, hvor omvalgsbonussen udgjorde 428.000 kr. efter sikkerhedsfradrag.

Selskabet fastholder, at klagers omvalgsbonus er korrekt beregnet.

Størrelsen af omvalgsbonussen er baseret på den hensættelse, som selskabet har sat til side for at være sikker på at kunne leve op til ydelsesgarantierne, og her har det betydning, hvordan ordningen er sammensat. Den pågældende ordning består overvejende af en rateopsparing og kun i mindre grad af livrenteopsparing. Hvis pensionsordningen havde bestået af en større livrenteopsparing, så havde omvalgsbonussen været større på grund af hensættelser til den stadigt længere levetid.

I forhold til omvalgsbonus og beregning af omvalgsbonus kan vi oplyse, at kundens nuværende pensionsopsparing i Pension med Gennemsnitsrente er omfattet af en ydelsesgaranti, som sikrer klager en minimusudbetaling, når han går på pension. For at være sikker på, at vi kan leve op til ydelsesgarantien, har selskabet sat et ekstra beløb til side. Det er den regnskabsmæssige værdi af ydelsesgarantien, som man får med som omvalgsbonus. Omvalgsbonussen indeholder også en andel af den fælles bonusreserve, fratrukket sikkerhedsfradraget. Vi regner omvalgsbonus efter de regler, som vi har anmeldt til Finanstilsynet.

Selve overførslen til markedsrente koster ikke kunden noget, bortset fra et sikkerhedsfradrag, som er fratrukket i den oplyste omvalgsbonus. Sikkerhedsfradraget svarer til 1 % af kundens samlede opsparing i Pension med Gennemsnitsrente. Denne reduktion er foretaget i overensstemmelse med Finanstilsynets regler for at sikre, at udbetalingen af omvalgsbonus ikke øger den økonomiske risiko for de kunder, der er tilbage i gennemsnitsrente. Sikkerhedsfradraget skal også dække risikoen for, at de finansielle markeder udvikler sig negativt i tilbudsperioden i forhold til det, som vi forudsatte, da vi regnede kundens omvalgsbonus."

Klageren har hertil i mail af 10/8 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"1. Jeg finder det stadig helt uanstændigt at man kan ændre opgørelsesrenten fra 2,5 % til 1,5 %. Jeg overfører blandt andet et større beløb fra et andet selskab hvor renter er 4 % for at samle mine forsikringer. Vidste jeg på dette tidspunkt at grundlagsrenten var eller ville blive ændret er det jo helt tåbeligt. Endelig burde der fra Velliv have fundet en rådgivning sted der anbefalede mig at blive i det andet selskab?

2. Et andet af mine klagepunkter er at det kundeejede selskab ikke behandler alle sine ejere ens. Det ved jeg med 100 % sikkerhed. Hvorfor skal jeg som ejer stilles ringere end andre ejere? Det ønsker jeg svar på, og tvivler på at det overhovedet er tilladt. Jeg tænker her ikke kun på [klagerens arbejdsgiver] ansatte, men ejere i bred forstand. Jeg har kendskab til ejere der ikke har fået ændret deres kontorente og fået tilskrevet op imod 100 % i migreringsbonus! Hvor kommer de penge fra?

3. Velliv henviser i sit svar på den manglende forrentning siden foråret 2020. Alt er siden foråret og frem til sommeren 2021 steget betydeligt. Aktier – obligationer – ejendomme – alle aktiver. I samme periode får jeg 0 %. Hvor er de mellem 10 og 25 % værditilvækst blevet af? Det nytter ikke noget at henvise til det faldende renteniveau, da kursen på rentebærende produkter netop af den grund også er steget ganske betydeligt.

4. Endelig har jeg et ønske om at flytte mine pensioner som ansat, hvis [klagerens arbejdsgiver] er med på den er Velliv også? – der kommer ALDRIG godt ud af at være med i Velliv for mig!

5. Efter min bedste overbevisning bør jeg stadig tilskrives et betydeligt større beløb i migreringsbonus."

Selskabet har i brev af 3/9 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er selskabets vurdering, at vi har handlet 100 % compliant i forhold til alle 5 kommentarer/kritikpunkter, som klager rejser. Se nedenfor.

1. 'Jeg (klager) finder det stadig helt uanstændigt at man kan ændre opgørelsesrenten fra 2,5 % til 1,5 %. Jeg overfører blandt andet et større beløb fra et andet selskab hvor renter er 4 % for at samle mine forsikringer. Vidste jeg på dette tidspunkt, at grundlagsrenten var eller ville blive ændret, er det jo helt tåbeligt. Endelig burde der fra Velliv have fundet en rådgivning sted der anbefalede mig at blive i det andet selskab?'

I forhold til klagers spørgsmål omkring selskabets adgang til at ændre opgørelsesrenten fra 2,5 % til

1,5% henviser vi til selskabets svar til ankenævnet dateret 2. juli 2021.

Det er korrekt, at klager har § 41 overført en række ordninger til sin pensionsordning i Velliv. Det drejer sig om: 1) en overførsel på 19.658 kr. fra [pensionsselskab 1], 2) en overførsel på 96.920,88 kr. fra ... Bank (som klager straks tilbagekøber mod afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger), og 3) en overførsel på 172.109,12 kr. fra [pensionsselskab 2].

Vi vedlægger § 41-overførselsblanket vedr. kundens ønske om at flytte sin ordning i [pensionsselskab 1] og [pensionsselskab 2] til Velliv (dengang Nordea Lig & Pension), se bilag J. Blanketten er kortfattet, men dog sammenlignelig med de § 41-blanketter og den rådgivning, som øvrige pensionselskaber dengang gav deres kunder. Det er først i de senere år, og i takt med god skik/IDD -

reguleringens implementering og videre udvikling, at rådgivningen omkring § 41-overførsler er blevet fyldigere.

Vi bemærker, at [pensionsselskab 1] og [pensionsselskab 2] også har gjort brug af forskellige former for kontostyrkelse for pensionsordninger med høje garantier, hvorfor klager formentlig ikke ville have opnået bonus, og slet ikke en væsentlig bonus, hvis klager havde beholdt sin pensionsordning i [pensionsselskab 1] henholdsvis [pensionsselskab 2] i stedet for at § 41-overføre til Velliv.

Uden at kende begrundelsen for klagers samlingen af ordningerne, så har omkostningsbesparelserne ved at sammenlægge fripolicerne med klagers aktive police i Velliv givetvis været større end betydningen af grundlagsrenten.

2. 'Et andet af mine klagepunkter er, at det kundeejede selskab ikke behandler alle sine ejere ens. Det ved jeg med 100 % sikkerhed. Hvorfor skal jeg som ejer stilles ringere end andre ejere? Det ønsker jeg svar på, og tvivler på at det overhovedet er tilladt. Jeg tænker her ikke kun på [klagerens arbejdsgiver] ansatte, men ejere i bred forstand. Jeg har kendskab til ejere der ikke har fået ændret deres kontorente og fået tilskrevet op imod 100 % i migreringsbonus! Hvor kommer de penge fra?'

Alle kunder i gennemsnitsrente er i overensstemmelse med Finanstilsynets bekendtgørelse om kontribution inddelt i rentekontributioner alt efter niveauet af deres ydelsesgarantier. Hver gruppe har sin egen investeringsgruppe og sin egen kontorente. Og alle policer i en given kontributionsgruppe har altid fået samme kontorente.

Kunder kan ikke sammenligne på tværs. Forskelle kan altid forklares i, at ordningerne er indtegnet på forskellige tidspunkter. De er derfor oprettet på forskellige grundlagsrenter og ligger i forskellige kontributionsrentegrupper, som alle har deres egne investeringer og egne lovkrav til at styrke ydelsesgarantierne.

Kunder, som ligger i kontributionsrentegrupper for ordninger baseret på højere grundlagsrente end den pågældende ordning, vil have en større omvalgsbonus end den pågældende ordning. Desuden har ydelseskombinationen en vis betydning.

Omvalgsbonussen, som tilbydes, svarer til policens styrkelse samt en andel af de fælles bonusreserver. Styrkelsen er opbygget af kontributionsgruppens investeringsafkast. Gruppens investeringsafkast er løbende anvendt til kontorente, styrkelse til af sikre ydelsesgarantien og udjævning via de fælles bonusreserver. Opdeling i kontributionsgrupper med deres egne investeringsaktiver og egen investeringspolitik afpasset gruppen ydelsesgarantier sikrer netop, at alle kunderne – som er en homogen gruppe – behandles ens.

3. 'Velliv henviser i sit svar på den manglende forrentning siden foråret 2020. Alt er siden foråret og frem til sommeren 2021 steget betydeligt. Aktier – obligationer – ejendomme – alle aktiver. I samme periode får jeg 0 %. Hvor er de mellem 10 og 25% værditilvækst blevet af? Det nytter ikke noget at henvise til det faldende renteniveau, da kursen på rentebærende produkter netop af den grund også er steget ganske betydeligt.'

Det er rigtig, at rentefaldet på rentebærende aktiver generelt har givet kursgevinster. Men samtidig er kravet om at styrke hensættelserne til ydelsesgarantierne tilsvarende steget, og kursgevinsterne er derfor i stort omfang gået til dette. Og det er jo netop denne styrkelse, som frigives som

omvalgsbonus ved omvalg fra et gennemsnitsrente produkt til et markedsrenteprodukt. Så ved omvalget, hvor ydelsesgarantierne ophører, frigives disse kursgevinster i princippet.

4. 'Endelig har jeg et ønske om at flytte mine pensioner som ansat, hvis [klagerens arbejdsgiver] er med på den, er Velliv også? – der kommer ALDRIG godt ud af at være med i Velliv for mig.'

Det er ikke muligt for os at tilbyde overførsel af din obligatoriske firmapensionsordning hos os, når klager stadig er underlagt pensionsaftalen med [klagerens arbejdsgiver]. Pensionsaftalen fortæller, at klager kan råde over sin pensionsordning efter sin fratrædelse hos [klagerens arbejdsgiver]. Ved overførslen til os aftale vi, at pensionsaftalen, herunder fratrædelses- og tilbagekøbsbestemmelser, også vil gælde de for de overførte beløb. Se bilag J.

5. 'Efter min bedste overbevisning bør jeg stadig tilskrives et betydeligt større beløb i migreringsbonus.'

Vi fastholder beløbets størrelse. For en nærmere redegørelse for omvalgsbeløbets størrelse henviser vi til selskabets svar til ankenævnet dateret 2. juli 2021."

I mail af 16/9 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen er ved at køre i ring hvor Velliv tilsyneladende IKKE fyldestgørende vil svare på mine anke punkter, hvorfor dette er mine afsluttende bemærkning.

VEDR. dette,

Klagers pensionsordning er oprettet i 1996 på selskabets daværende beregningsgrundlag G82, 3% p.a. og med en opgørelsesrente på 2,5 %, der danner baggrund for beregning af ydelsesgarantierne. Den blev efterfølgende nedsat til 1,5 %, hvilket klager finder uacceptabelt. Klager skriver, at han er bekendt med, at ikke alle medarbejdere har fået nedsat renten.

Velliv har på intet tidspunkt i alle deres dokumenter og filer sandsynliggjort at min påstand ikke er korrekt. Jeg er med i en firmaordning, hvor ALLE har samme vilkår alt efter hvornår de er indtrådt i ordningen. Derfor er der sket en individuel nedsættelse af min opgørelsesrente. Dette er IKKE korrekt i den kontekst at jeg ikke har en individuel ordning med er i en firmaordning som jeg jo heller ikke kan komme ud af, før end jeg stopper i [klagerens arbejdsgiver]. (DESVÆRRE)

Jeg ønsker derfor en omberegning af hele ordningen og tilskrivning af løbende renter samt beløb i forbindelse med migrering.

Jeg har positiv kendskab til at nogle personer har fået mere end 85 % ekstra i forbindelse med migrering. Hvorfor har I ikke nedsat denne grundlagsrente for dem, når I bare kan nedsætte min, så kan alle kunder få en mere rimelig migrering?

Vedr. overførsel fra andre selskaber, hvor opgørelses renten var betydelig højere end den 1,5 % min endte på. Her er mit synspunkt, at disse skal migreres på den oprindelige grundlagsrente, og at der skal tilbageberegnes det tab jeg har lidt ved at flytte til Nordea/Velliv i forhold til jeg var blevet. Årsagen til dette er den totalt manglende information og rådgivning fra Nordea. Det fremgår ganske tydeligt af de udfyldte blanketter at der ingen dialog har fundet sted, hvilket burde være sket!

Endelig finder jeg det stadig helt uacceptabelt at der ingen tilskrivning har fundet sted siden foråret 2020 og frem til migrering. Aktiemarkedet et steget voldsomt, obligationskurserne er steget voldsomt, ejendomsmarkedet er steget voldsomt alt er steget – undtagen forrentningen hos det kundeejede selskab VELLIV – her er alle aktiver faldet! Alene afkastet for disse 15 måneder er markant større end de 13-15 % jeg har opnået i migrering.

Min afsluttende kommentar til dette. Jeg har haft 3 nuværende ansatte i pensionsbranchen til at hjælpe mig og til at komme med input. Alle 3 fra 3 forskellige selskaber – herunder Velliv – har ALDRIG oplevet at man på den måde ikke rådgiver, og ikke mindst bare ændrer opgørelsesrenten i en firmaordning, individuelt!"

Af brev fra selskabet modtaget af nævnet den 5/10 2021 fremgår bl.a.:

"Selvom der ikke er noget nyt i kundens påstand, kan vi bemærke følgende:

Det er korrekt, som vi også har skrevet i tidligere svar, at klager har § 41 overført en række ordninger til sin pensionsordning i Velliv. Det drejer sig om: 1) en overførsel på 19.658 kr. fra [pensionsselskab 1], 2) en overførsel på 96.920,88 kr. fra ... Bank (som klager straks tilbagekøber mod afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger), og 3) en overførsel på 172.109,12 kr. fra [pensionsselskab 2].

Det er imidlertid meget begrænset, hvad der hypotetisk kunne have været af tilknyttede grundlagsrettigheder/ydelsesgarantier fra disse overførsler, som kunne være videreført på klagers nuværende ordning i Velliv, forudsat at Velliv ikke havde indført kontostyrkelse:

1. En overførsel på 19.658 kr. fra [pensionsselskab 1]. Overførslen er så lille, at grundlagsrettigheder ikke på daværende tidspunkt med datidens renteniveau var interessante i forhold til størrelsen og besparelsen ved ikke at betale fripoliceomkostninger.

2. En overførsel på 96.920,88 kr. fra ... Bank. Overførslen kom fra en puljeopsparing uden nogen tilknyttede garantier.

3. En overførsel på 172.109,12 kr. fra [pensionsselskab 2]. Overførslen kom fra to kapitalpensionspolicer, som kunden allerede i 2014 efter eget ønske valgte af afgiftsberigtige og overflytte til et markedsrenteprodukt, og som han allerede i 2017 valgte at få udbetalt.

Der indgår således ikke overførsler i den nuværende aftale, hvor overførslerne stammer fra ordninger med en ydelsesgaranti, som er væsentlig i forhold til besparelsen ved at samle ordningerne og spare omkostninger.

Vi fastholder, at Velliv har handlet 100 % compliant i forhold til alle klagers kritikpunkter."

Klageren har i mail af 8/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Efter at have gennemlæst afgørelsen i en anden sag fra 2009, kan jeg konstatere at denne sag på ingen måde er sammenlignelig hvorfor der kan ses bort fra denne.

Endelig er jeg af den opfattelse at Nordea/Velliv må have lavet en fejl – som de på en eller anden måde er 'for store' til at indrømme og trække tilbage.

Som tidligere nævnt har jeg haft mulighed for at sammenligne den forringelse at mine vilkår med to andre fra [klagerens arbejdsgiver] der blev ansat samme år og de har IKKE fået ændret deres kontorente – hvorfor ikke?

Hvorfor får andre udbetalt op til næsten 100 % i bonus. Hvorfor har man ikke ændret deres kontorente for år tilbage for at kunne give dem mindre i bonus.

Ja – i mine øjne er det helt vildt at Nordea/Velliv med loven i deres hånd individuelt kan ændre på 1 kunde/ejers vilkår uden at ændre på andre med præcist samme udgangspunkt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af standardbrev af 8/12 2003 fra selskabet fremgår bl.a.:

"Vi ændrer i reglerne for beregning af bonus fra 1. januar 2004

Da du startede din pensionsordning, aftalte vi, hvilke beløb du er garanteret, når du går på pension.

Hidtil har vi sørget for, at dine garanterede beløb er blevet forhøjet, så du nu er garanteret mere end det, vi oprindeligt aftalte. Forhøjelserne er udtryk for den bonus, vi har tilskrevet pensionsordningen. Vi har kunnet give bonus, bl.a. fordi vi har opnået et højere afkast af vores investeringer end forudsat.

Det lave renteniveau i samfundet gør, at vi ikke længere finder det forsvarligt at forhøje de garanterede beløb. Derfor ændrer vi i reglerne for beregning af bonus.

Hvad betyder det for dig?

De beløb, vi allerede har lovet dig, berøres ikke af ændringen. For dig betyder ændringen, som vi kalder for kontostyrkelse, at eventuelle overskud på pensionsordningen fortsat vil øge din opsparing, men de danner ikke længere grundlag for en forhøjelse af de garanterede beløb."

Af brev af 6/5 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Du kan vælge at flytte din pension til LinkPension og få omvalgsbonus med

I forlængelse af vores møde sender jeg dig et tilbud på at flytte din Pension med Gennemsnitsrente til din nuværende opsparing i markedsrente, LinkPension.

...

Vælger du at flytte din Pension med Gennemsnitsrente til LinkPension, vil du udover din opsparing i gennemsnitsrente få en omvalgsbonus med. Omvalgsbonussen svarer til den regnskabsmæssige værdi af din garanti (ydelsesgaranti), som du giver afkald på ved at flytte. Du kan se størrelsen af din omvalgsbonus på den vedlagte blanket.

...

Jeg har oplyst dig om følgende:

- I Pension med Gennemsnitsrente er du sikker på, hvad du mindst får udbetalt, når du går på pension. Det er den garanterede minimumsudbetaling – det vil sige din ydelsesgaranti. Den ga-

ranti giver du afkald på, hvis du flytter din Pension i Gennemsnitsrente og den tildelte omvalgsbonus til din nuværende pensionsopsparing i LinkPension.

- Omvalgsbonussen svarer til den regnskabsmæssige værdi af dine garantier, som du giver afkald på ved at flytte. Omvalgsbonus udgør sammen med din opsparing den samlede regnskabsmæssige værdi af din ordning i Pension med Gennemsnitsrente.
- Har du en livsvarig livrente, vil det efter flytningen være dig, og ikke længere Velliv, der bærer levetidsrisikoen. Levetidsrisikoen er den økonomiske risiko, der er forbundet med, at danskerne lever længere end, hvad vi forventede, da du oprettede pensionsordningen. Hvis levealderen stiger, vil det derfor betyde, at opsparingen skal strækkes ud over en længere periode. Det vil medføre en lavere udbetaling.
- Du får mulighed for et højere afkast, da din investeringsfrihed er større i LinkPension, hvor du selv bestemmer, hvilke fonde din opsparing skal investeres i. Det giver dig mulighed for at få mere udbetalt, når du går på pension. Modsat bærer du selv risikoen for tab.

Du har oplyst, at du er afklaret med ovenstående forskelle og konsekvensen ved at flytte din Pension med Gennemsnitsrente til LinkPension."

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsordning blev oprettet i 1996 som en traditionel pensionsordning på beregningsgrundlaget G82 med ydelsesgarantier opgjort på grundlag af en opgørelsesrente på 2,5 %. Den 1/1 2004 indførte selskabet "kontostyrkelse" for klagerens ordning, hvorefter overskud på ordningen ikke blev tilskrevet som bonus, men anvendt til at styrke de allerede afgivne garantier. Den 1/7 2021 accepterede klageren et tilbud fra selskabet om omvalg (overførsel) til markedsrenteproduktet LinkPension. Selskabet tilbød i den forbindelse klageren en omvalgsbonus på 428.024 kr., svarende til ca. 13 % af depotet i gennemsnitsrenteordningen.

Klageren klager for det første over, at selskabet efter 2004 har nedsat opgørelsesrenten til 1,5 %. Han har blandt andet henvist til, at han har fået overført midler til pensionsordningen fra et andet selskab, hvor renten var 4 %.

Han klager for det andet over en række forhold i relation til omvalget til markedsrente, herunder at selskabet ikke ved et omvalgstilbud i 2014 tilbød ham omvalgsbonus, at selskabet først i 2021 igen tilbød ham omvalg, at selskabet ikke tilbyder delvist omvalg, og at selskabets omvalgsbonus i 2021 er for lille. Klageren har anført, at selskabet tilsyneladende behandler sine kunder forskelligt, idet han er bekendt med, at andre i samme firmapensionsordning ikke har

fået nedsat deres opgørelsesrente. Han er også bekendt med, at andre har fået tilbudt en væsentligt større omvalgsbonus på op mod 100 %. Klageren har anført, at han siden foråret 2020 har fået en kontorente på 0 %, selvom alle aktiver er steget betydeligt i værdi, og at omvalgsbonussen også af den grund burde være betydeligt større.

Selskabet har anført, at det har handlet "compliant" i forhold til alle kritikpunkter, som klageren har rejst. Kontostyrkelse blev indført i 2004 for de kunder, hvor opgørelsesrenten på dele af pensionsordningen var højere end 1,5 %. Opsparingen blev som følge af kontostyrkelse løbende øget i forhold til ydelsesgarantierne. I 2012 var klagerens ordning kontostyrket færdig, således at ingen ydelsesgarantier herefter var baseret på en højere opgørelsesrente end 1,5 %. Fra 2012 er eventuel positiv bonus igen blevet anvendt til at forhøje de garanterede ydelser.

Selskabet har anført, at klageren i 2014 ikke blev tilbudt omvalgsbonus, fordi hans ordning på daværende tidspunkt – beregnet ud fra datidens renteniveau – ikke forventedes at være tabsgivende i forhold til ydelsesgarantierne. I forhold til klagerens efterfølgende muligheder for omvalg, står det selskabet frit, om og hvornår der skal tilbydes omvalg. Det står også selskabet frit, om det vil tilbyde delvist omvalg, dvs. omvalg for kun en del af pensionsopsparingen.

Selskabet har anført, at omvalgsbonussen i 2021 er opgjort i overensstemmelse med de regler, som selskabet har anmeldt til Finanstilsynet. Omvalgsbonussen er sammensat af "Styrkelse" på 360.681 kr. og "Andel af bonusreserver" på 105.113 kr. med fradrag af et "Sikkerhedsfradrag" på 37.770 kr. Omvalgsbonussen udgør samlet 428.024 kr. Størrelsen er baseret på den hensættelse, som selskabet har sat til side for at være sikker på at kunne leve op til ydelsesgarantierne, og det har betydning, at ordningen overvejende består af en rateopsparing og kun i mindre grad af livrenteopsparing. Endvidere vil kunder, som ligger i en kontributionsgruppe med en højere grundlagsrente, kunne have større omvalgsbonus end klageren.

Nævnet bemærker, at Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for så vidt angår, om selskabets tekniske grundlag, herunder bonusregulativet, er betryggende og rimeligt over for forsikringstagerne. Højesteret har i dom gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen 2010, side 1843, fundet, at et andet

selskab har haft den fornødne hjemmel til dels at ændre bonusreglerne med den virkning, at bonus sættes til nul, dels at indføre kontostyrkelse.

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet pr. 1/1 2004 har indført kontostyrkelse for klagerens ordning og andre ordninger med en beregningsrente på mere end 1,5 %. Som sagen foreligger oplyst, er det ikke sandsynliggjort, at selskabet ikke har håndteret beregningerne af kontostyrkelse på klagerens ordning i overensstemmelse med det tekniske grundlag, som selskabet har anmeldt til Finanstilsynet. Nævnet kan derfor ikke kritisere forhold ved selskabets håndtering af beregningsrenterne på klagerens pensionsordning.

Nævnet bemærker for så vidt angår eventuelle stigninger i pensionsbidrag og indskud, at det er sædvanligt, at disse indgår på det til enhver tid værende rentegrundlag for nytegninger – og ikke det oprindelige rentegrundlag.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at fastslå, at selskabet har ydet klageren mangelfuld rådgivning i forbindelse med, at klageren i 2006 fik overført pensionsopsparinger fra to andre pensionsselskaber. Nævnet har henset til selskabets redegørelse i breve af 3/9 2021 og 5/10 2021 til nævnet, hvor selskabet oplyser, at klagerens omkostningsbesparelser ved at sammenlægge disse fripolicer med hans aktive police i selskabet givetvis har været større end betydningen af grundlagsrenten. Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet det ikke sandsynliggjort, at klageren har lidt et tab ved at lade sine hvilende pensionsordninger i andre selskaber overføre til det indklagede selskab.

For så vidt angår tilbud om omvalg bemærker nævnet, at der ikke påhviler et pensionsselskab en forpligtelse til at tilbyde sine kunder omvalg fra en traditionel pensionsordning i gennemsnitsrente til et markedsrenteprodukt. Der påhviler heller ikke selskaberne en forpligtelse til – i forbindelse med et konkret omvalgstilbud – at tilbyde kunderne et delvist omvalg, således at en del af pensionsopsparingen kan blive stående i gennemsnitsrenteordningen.

Nævnet bemærker, at såfremt et pensionsselskab tilbyder kunder at foretage omvalg til markedsrente som led i en omvalgskampagne iværksat af selskabet, så er selskabet forpligtet til at tilbyde kunderne at få overført hele den økonomiske værdi af den eksisterende ordning og ikke blot depotværdien, jf. § 60 a i lov om finansiel virksomhed. Finanstilsynet har i bekendtgørelse nr. 1291 af 27/11 2017 ("omvalgsbekendtgørelsen") fastsat nærmere regler for beregningen af den økonomiske værdi af forsikringstagerens produkt ved omvalg, og herudover er de konkrete beregningsmetoder en del af det tekniske grundlag, som selskabet anmelder til Finanstilsynet. Nævnet bemærker, at disse regler ikke fører til, at der i alle tilfælde vil være en omvalgsbonus at tilbyde.

Nævnet finder, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabet i forbindelse med klagerens omvalg i 2021 har opgjort den økonomiske værdi af klagerens gennemsnitsrenteordning – og dermed størrelsen af den omvalgsbonus, som klageren skal tilbydes – forkert i forhold til regler i omvalgsbekendtgørelsen eller det tekniske grundlag, som selskabet har anmeldt til Finanstilsynet. Det, som klageren har anført angående investeringsafkast siden foråret 2020, kan ikke føre til anden vurdering. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at tilbyde klageren en større omvalgsbonus eller at skulle fremkomme med nærmere og mere detaljerede beregninger angående omvalgsbonussens størrelse.

Nævnet bemærker, at den økonomiske værdi af en pensionsordning afhænger af de konkrete forhold og garantier i den pågældende pensionsordning. Det kan derfor ikke i sig selv skabe en formodning for, at selskabet har begået fejl ved opgørelsen af klagerens ordnings økonomiske værdi og størrelsen af omvalgsbonus, hvis klageren kan godtgøre, at kolleger i samme firmapensionsordning er blevet tilbudt en procentuelt højere omvalgsbonus end klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

96954

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen