

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 8. december 2021 blev i sag nr. 97047:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 6/7 2021 til nævnet bl.a. anført:

"I midten af april 2021 var jeg inde på min Danica-pension hjemmeside for at se status på min pension. Her så jeg til min store overraskelse, at min pension i indeværende år, de 3 første måneder er faldet 4,3 % omregnet til et årligt minus på 17,2 %, med det resultat at værdien af mit depot er markant forringet. Alene fra den 23-4-2021 til den 2-5-2021 var det negative afkast øget fra -77.749 til -82.009!

Jeg vil her tilføje, at tallene viser at dette billede med tab allerede var tydeligt i sidste halvår af 2020, hvorfor det virker endnu mere overraskende, at Danica ikke af egen drift enten omlægger investeringerne eller kontakter mig og gør opmærksom på situationen. Dette til trods for at min investeringsprofil er lav risiko.

Jeg tog kontakt til Danica, hvor to medarbejdere informerede og oplyste om baggrunden for det sørgelige resultat. Forklaringen som blev givet på telefon, og også fremgår af Danica's afvisning på min klage er, at jeg har udbetalingsgaranti på min ordning. Denne udbetalingsgaranti overskrider min 'lav risiko profil', således at der investeres i lange obligationer. Vel vidende at dette med den nuværende markedssituation omkring renter mm., fører til negativt afkast.

I mine to telefonsamtaler med medarbejdere i Danica, blev jeg oplyst om at Danica nu råder til at fjerne udbetalingsgarantien, netop for at undgå den situation, som mine pensionspenge er kommet i. Dette modsiges af hvad Danica skriver i sin afvisning af min klage, men var ikke desto mindre den klare besked jeg fik i to samtaler med Danica medarbejdere.

Jeg undrer mig og har klaget over:

- At jeg først ved egen henvendelse til Danica får oplyst at Danica faktisk anbefaler at opsige garantien, netop for at undgå den situation jeg er i.
- At Danica, som forvaltere af mine og andres pensionspenge, ikke proaktivt er ude, for at foreslå ændringer når Danica kan se tingene udvikler sig som tilfældet er her.
- At Danica forklarer at for profiler med lav risiko/garanti skal der være en næsten total investering i lange obligationer, velvidende at de giver tab. Er det rigtigt at der er en forpligtelse til at investere i lange obligationer og hvem står bag dette krav.
- At mit penge i mit depot, trods en lav-risiko profil, placeres i papirer som hele markedet, inklusive Danica, ved fører til tab.

I min klage har jeg gjort krav om at Danica holdes ansvarlig for og skal godtgøre mig det tab der har været på mit depot i indeværende år.

Min henvendelse til Danica førte til, at jeg med hurtig virkning fik fjernet garantien på min pension. Denne del vil jeg godt kvittere for skete hurtigt.

Men her kommer så anledning til næste punkt i min klage.

Efter at have læst den nye og ændrede pensionsaftale med Danica ser jeg følgende ændringer i min udbetalte pension:

Indtil ændringen 5.5.21 var min årlig udbetalte pension:

Ratepension: 41.466

Livsvarig pension: 41.682

Efter ændring pr. 5.5.2021 er min årlig udbetalte pension:

Ratepension: 52.572 – omregnet til procent en stigning på cirka 26%.

Livsvarig Pension: 56.772 – omregnet til procent en stigning på cirka 35%.

Da jeg tilbage i 2019 aftalte en garantiordning med Danica, fik jeg oplyst at prisen på dette var en reduktion af min pension med cirka 3-5 % på min årlig udbetalte pension. Jeg deltog i efteråret 2018 sammen med en række [firma]-kolleger i et Pensionsseminar, arrangeret af Danica. På dette seminar blev vi oplyst om, at prisen på en garantiordning var i en den størrelsesorden jeg her har nævnt, 3-5 %.

Den virkelighed som tallene ovenfor viser, vil nok få de fleste til at fravælge en garantiordning, og efter min mening er det mangelfuld rettidig omhu, at Danica ikke af egen drift oplyser mig og andre kunder om disse tal og meget negative konsekvenser af en garantiordning med det marked vi har, har haft i en periode og med en vis sandsynlighed vil have fortsat.

Derfor tilføjede jeg skriftligt den 5.5.21 overfor Danica til min klage, at det nu indgår i min klage at gøre Danica ansvarlig for, at godtgøre mig den mindre udbetalte pension jeg har fået i cirka 1½ år som følge af garantiordningen.

Danica har også afvist dette krav. Så også denne afvisning fra Danica indgår i hvad jeg ønsker omgjort i Ankenævnet for Forsikring.

Ankenævnet for Forsikring

3.

97047

Den sidste ting jeg vil nævne er, at jeg overfor Danica med det samme jeg blev opmærksom på disse faktuelle forhold omkring tab på depotet affødt af garantiordningen, opfordrede Danica til at kontakte alle fra [firma] og øvrige Danica kunder med en lignende situation som min. I svaret fra Danica den 4. juni 2021 oplyser Danica, at de nu er i gang med dette.

I min forståelse viser det, at Danica er opmærksom på et problem. Men hvorfor det først sker nu efter en lang periode med tab og en markant lavere årlig pension savner efter min mening en forklaring. Jeg vil opfordre Ankenævnet for Forsikring til at følge op på dette og også på de mulige konsekvenser det bør have/få for Danica.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Sammenfattende vil jeg klage til Ankenævnet for Forsikring over:

- Danicas Forvaltning og håndtering af mine pensionsdepoter,
- Danicas manglende rettidighed omkring forvaltning af min pensionsordning
- Danicas meget ufuldstændig oplysning omkring garantiordningens konsekvenser for størrelsen af min udbetalte pension.
- Som det fremgår ønsker jeg at Danicas skal holdes ansvarlig for og skal godtgøre mig det tab der har været på mit depot i indeværende år, samt at Danica skal godtgøre mig den mindre udbetalte pension jeg har fået i cirka 1½ år som følge af garantiordningen."

I brev af 30/8 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen omhandler dels en klage over afkast på klagerens pensionsopsparing i produktet 'Danica Balance, lavt risikoforløb (garanti)', dels en klage over de med produktet forbundne omkostninger.

Klageren oprettede aftalen 1. april 2008 – den gang som det næsten tilsvarende produkt 'Danica Balance, lav aktieandel (garanti)'. Det var oprindeligt aftalt, at garantien skulle træde i kraft 1. juli 2014, men der blev i 2015 aftalt udskydelse, således at garantien først trådte i kraft 1. juli 2019.

Fra 2008 til 2019 var investeringsfordelingen gennemgående ca. 25 % offensive investeringer (aktier) og ca. 75 % obligationer. Klagerens livrenteforsikring startede løbende udbetaling 1. september 2019, mens rateforsikringsdelen startede udbetaling 1. januar 2020.

Det er af klagerens dækningsoversigter, senest det som **Bilag A** fremlagte fra 19. december 2019, løbende fremgået, at andelen af de offensive investeringer kunne reduceres, hvis det blev nødvendigt for at opfylde garantien. Af dækningsoversigtens side 1 fremgår det, at rateydelsen er kr. 46.131 (heraf kr. 40.602 garanteret), og at livrenteydelsen er kr. 49.042 (heraf kr. 39.418 garanteret). På side 2 fremgår endvidere:

'Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden:

Lavt risikoforløb (garanti)

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

Den eneste umiddelbare konsekvens af aktiveringen af garantien 1. juli 2019 var, at de ca. 75 % obligationer blev omlagt fra korte til lange obligationer. De med coronakrisen forbundne aktie-

kursfald i februar-marts 2020 indebar imidlertid, at Danica Pension – for at sikre garantiernes opfyldelse – generelt pr. 1. april 2020 omlagde klagerens og tilsvarende kunders aftaler til tæt på 100 % obligationer.

Som der er redegjort for i selskabets brev af 19. maj 2021, fremlagt af klageren som Bilag 4, medførte den generelle rentestigning i vinter-forår 2021 tab på obligationer, og dermed tab på klagerens pensionsordning. Klager valgte derfor at fravælge garantien og i stedet fortsætte med den som Bilag 6 fremlagte pensionsaftale af 4. maj 2021.

Kravet på erstatning for dårligt investeringsafkast

Det er selskabets opfattelse, at ankenævnet den 16. juni 2021 har afgjort en tilsvarende sag AK 96.153, hvor klagen blev afvist. Heri er det fastslået, at der var tilstrækkeligt orienteret om garantiproduktets virkemåde, at Danica Pension havde været berettiget til omlægge klagerens investeringer til obligationer, og at selskabet ikke var forpligtet til at orientere den enkelte kunde for at høre, om denne var indforstået med investeringsomlægningen.

Som det også fremgår af selskabets brev af 4. juni 2021, klagerens Bilag 5, anbefaler Danica Pension ikke generelt kunderne at fravælge deres garantier. I stedet er kunderne løbende gennem 2020 og 2021 informeret om, at opretholdelsen af en tryghedsskabende garanti ikke er forenelig med et højt positivt afkast, men på den anden side sikrer mod betydeligt negativt afkast.

Kravet på omkostningsrefusion

Der er i selskabets brev til klageren af 19. maj 2021 redegjort for, at garantien årligt koster 0,15 % af depotet, og at den betydelige forskel i ydelserne før-efter produktomlægningen i al væsentlighed skyldes, at udbetalingsgrundlagsrenten er 2½ og 0 % i henholdsvis den ugaranterede og den garanterede aftale.

Når klageren har hørt noget om omkostninger på 3-5 %, hænger det formentlig sammen med, at 0,15 % årligt over et langt opsparingsforløb kan få en ikke uvæsentlig indflydelse på størrelsen af pensionsdepotet på pensioneringstidspunktet."

Klageren har i brev af 12/9 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Danica's oplysninger om størrelsen af min pension inden ændringen i maj 2021 er ikke korrekt. Danica skriver ... *'Af dækningsoversigtens side 1 fremgår det, at rateydelsen er kr. 46.131 (heraf kr. 40.602 garanteret), og at livrenteydelsen er kr. 49.042 (heraf kr. 39.418 garanteret).'*

Det er ikke korrekt hvad Danica skriver. Som det fremgår nedenfor af en skærmkopi fra Danica's hjemmeside med oplysninger om min pension er beløbene pr. 23.04.2021, som anført af mig i min indsendte klage – se også skærm kopi nedenfor:

Ratepension:	41.466
Livsvarig pension:	41.682

Efter ændring pr. 5.5.2021 er min årlig udbetalte pension:

Ratepension:	52.572 – omregnet til procent en stigning på cirka 26%.
Livsvarig Pension:	56.772 – omregnet til procent en stigning på cirka 35%.

Ankenævnet for Forsikring

5.

97047

Så der er en betragtelig forskel mellem før og efter ændring, som jeg nævner i min klage. En ændring som alene er afstedkommet af min henvendelse til Danica.

Nedenfor skærmkopi på min pension:

...

Udbetaling af opsparing	Udbetaling i kroner
Årlig udbetaling fra din ratepension (skattepligtig) Vi udbetaler årligt Udbetalingen fortsætter, så længe du er i live, dog længst til 01.01.2040 (■■■■ år).	41.466
De 41.466 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 40.602 kroner - før de reguleringer, der er aftalt for din pensionsordning.	
Årlig udbetaling fra din livsvarige pension (skattepligtig) Vi udbetaler årligt Udbetalingen fortsætter, så længe du er i live.	41.682
De 41.682 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 39.418 kroner - før de reguleringer, der er aftalt for din pensionsordning.	
Udbetalingernes samlede størrelse afhænger af investeringsafkastet.	
Din tidligste pensionsalder er 60 år på denne pensionsordning.	

Hentet 10:39 - 23.04.2021

En væsentlig essens i min anke er Danica's manglende rettidighed omkring en forvaltning af mine pensionspenge, med det resultat at mit pensionsdepot blev forringet.

Fakta er, hvad jeg også fik oplyst da jeg var i kontakt med Danica's sagsbehandlere og som det fremgår af den fremsendte korrespondance jeg havde med Danica herom, at Danica var blevet klar over at det ikke længere var en god ide med garanti og investering i lange obligationer. I mail til mig fra Danica skrives jo også, at man er i gang med at orientere andre med samme ordning om dette problem.

Det er korrekt, at Danica i det som er oplyst overfor mig, ikke generelt anbefaler at fravælge garantier, men en henvendelse fra Danica om, at det kan være forbundet med et problem at bevare garantien, er vel tæt på det samme som at sige at garantien under de nuværende forhold kan være problematisk.

Og – kernen i min anke er, at det er alt for sent dette sker i forhold til den viden om dette, som måtte være i Danica. I mit tilfælde skete det, fordi jeg så, at noget var galt og ikke på grund af en henvendelse fra Danica om at noget måske skulle ændres.

En yderligere ting til dette. Det er Danica, som beslutter og har viden om hvilke typer papirer der i et givent marked er bedst egnede for enkelte. Så en oplysning til kunden om hvad Danica gør er jo ikke det samme som, at Danica kan fralægge sig ansvaret for denne handling.

Et andet forhold jeg vil rejse: Danica skriver: *'I stedet er kunderne løbende gennem 2020 og 2021 informeret om, at opretholdelsen af en tryghedsskabende garanti ikke er forenelig med et højt positivt afkast, men på den anden side sikrer mod betydeligt negativt afkast.'*

Nedenfor i kursiv mine tal fra den indsendte anke, som efter min bedste mening viser et **betydeligt negativt afkast**: *'Her så jeg til min store overraskelse, at min pension i indeværende år, de 3 første måneder er faldet 4,3 % omregnet til et årligt minus på 17,2 %, med det resultat at værdien af mit depot er markant forringet. Alene fra den 23-4-2021 til den 2-5-2021 var det negative afkast øget fra -77.749 til -82.009!'*

Tallene 77.749 og 82.009 er det negative afkast på mit pensions depot fra 01.01.2021 til 2.5.2021. Et efter min mening betragteligt negativt afkast på 4 måneder på et depot på cirka 1.900.000. Det burde have fået røde lamper til at lyse ved Danica længe før min henvendelse, al den stund at intet peger på at dette var et forbigående problem.

Jeg står derfor samlet set noget uforstående overfor Danica's svar, som efter min læsning bøjer virkeligheden til det ukendelige og undlader at forholde sig til det egentlige. Nemlig at Danica ikke har udvist rettidig omhu i forhold til forvaltning af min pension og mine penge."

Selskabet har i brev af 16/9 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klageren anfører de prognosticerede værdier for rate- og rentepension pr. 23.04.2021 der udgjorde kr. 41.466 og 41.682. Dette er – grundet den mellemliggende investeringsomlægning til obligationer – selvfølgelig mindre end de i Bilag A anførte prognoseværdier pr. 19.12.2019 på kr. 46.131 og 49.042.

Bemærk, at de garanterede ydelser både 19.12.2019 (Bilag A) og 23.04.2021 (Klagerens netop fremlagte print) er identiske med kr. 40.602 og 39.418.

Når de prognosticerede ydelser stiger med de af klageren angivne 26 og 35 %, skyldes det som forklaret i mit svarskrift af 30. august, at der indregnes en udbetalingsgrundlagsrente på 2½ % p.a. på klagerens nye ugaranterede opsparingsprodukt, hvor der blev indregnet 0 % i det garanterede opsparingsprodukt.

Klageren har ret i, at der blev konstateret tab på hans pensionsaftale i de første 3 måneder af 2021. Da depotværdien dermed nærmede sig det, der skulle til for at opfylde de garanterede ydelser, ville garantien have beskyttet klageren mod vedvarende tab i den angivne størrelse."

I brev af 24/9 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Danica forholder sig fortsat ikke til, den store forskel der opstår ved fjernelse af garantien. Pointen i min klage er jo, at Danica efter min mening af egen drift skulle have udvist rettidig omhu, reageret og rådet mig til at fjerne garantien, når det var evident at garantien vil skade min pension.

Det fremgår jo tydeligt af Danica's egne bemærkninger, at mit depot hastigt nærmede sig en værdi, hvor det fra da af alene vil være garantien, som sikrer min pension. Denne situation kunne have været afværget ved, at Danica reagerede rettidigt og kontaktede mig for en omlægning som helt uden for diskussion vil være i min interesse.

Det står efter min mening helt uden for diskussion, at min nuværende aftale uden garanti på min pension objektivt set er bedre end før omlægningen i maj 2021. En omlægning, som desværre først fandt sted efter store tab og efter min reaktion.

Herudover vedrørende afgørelse AF 96153 fra 16. juni 2021.

Jeg har gennemlæst sagen. Efter min læsning er der en ret afgørende forskel, nemlig, at den manglende ageren/udvisning af rettidig omhu fra Danica ikke længere ved indgangen til 2021 kan henføres til ukendskab og manglende viden om hvordan de finansielle markeder vil udvikle sig, sådan som det anføres i afgørelsen i sagen AF 96153, hvor nævnet skriver: *'Nævnet har også lagt vægt på, at det i foråret 2020 var nærmest umuligt at forudsige, hvordan aktiemarkedet og andre finansielle markeder ville udvikle sig fremover, herunder inden for de næste 6 til 12 måneder.'*

Både ved udgangen af 2020 og i starten af 2021 har jeg fået oplyst fra andre finansielle rådgivere, at det var åbenbart at investering i lange obligationer var helt ude af trit med forventninger til markedet, og at et setup som det Danica har opereret med, ikke var i pensionskundernes interesse. Dette bekræftes også af, at Danica nu ifølge egne oplysninger kontakter kunder for at orientere om dette problem. Men altså først i maj 2021 og tilfældig eller ikke, sammenfaldende med min klage og kontakt med Danica herom.

En simpel google søgning på dette forhold bekræfter min udlægning om, at en depotinvestering som den Danica har foretaget på min pension, ikke vil blive anbefalet.

Min anke handler om, at Danica ikke har udvist rettidig omhu i forhold til forvaltning af min pension, mere konkret, som formuleret i min indsendte klage. Og præcis dette forholder Danica sig fortsat ikke til."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af dækningsoversigt af 19/12 2019 fremgår bl.a.:

"Dækningsoversigt

...

Denne dækningsoversigt gælder pr. 01.01.2020.

...

Ankenævnet for Forsikring

8.

97047

Når din pension bliver udbetalt

Udbetaling af opsparing

Udbetaling
i kroner

Årlig udbetaling fra din ratepension (skattepligtig)

Vi udbetaler årligt

46.131

Udbetalingen fortsætter, så længe du er i live, dog længst til 01.01.2040 (■ år).

De 46.131 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 40.602 kroner - før de reguleringer, der er aftalt for din pensionsordning.

Årlig udbetaling fra din livsvarige pension (skattepligtig)

Vi udbetaler årligt

49.042

Udbetalingen fortsætter, så længe du er i live.

De 49.042 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 39.418 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:

Lavt risikoforløb (garanti).

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.

...

Betaling for garanti

Du betaler løbende for at have garantien. Læs mere om prisen på www.danicapension.dk/vilkaar-og-prise. Ændrer vi betalingen for garanti, bliver det anmeldt til Finanstilsynet.

Af mail af 26/4 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Udviklingen i lange obligationer generelt (dvs. ikke kun DP Lange obligationer) skyldes rentestigningen her i 2021. En 10-årig dansk statsobligation er gået fra -0,5 % ved årets start til 0,044 % i dag. Og rentestigninger giver kursfald = negative afkast.

Fonden investerer som navnet indikerer i obligationer med lang varighed (7-9 år). Obligationer med lang varighed er meget rentefølsomme, hvilket betyder, at når renterne stiger – som de har gjort her i løbet af 2021, så falder kursen mærkbart.

Da du har valgt garanti på din pensionsordning, er vi nødt til at investere forsigtigt for at kunne opfylde garantien. Garantier sikrer en minimumsudbetaling uanset hvordan markedet opfører sig. Det er primært de lange obligationer der skal sikre rette. Når renteniveauet de senere år fortsat

Ankenævnet for Forsikring

9.

97047

har været faldende, og dette også er sket i en økonomisk turbulent tid pga. coronakrisen, har det ikke muliggjort større andel i offensive investeringer på din ordning.

Det manglende positive afkast skal selvfølgelig ses i forhold til at du ville have været beskyttet mod generelle kursfald, hvis det var blevet resultatet i f.eks. 2019 og 2020.

Ønsker du mulighed for bedre afkast, kan du slå garantier fra eller ændre til den nye, lavere ydelsesgaranti."

I mail af 2/5 2021 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Jeg har været i kontakt med en investeringsrådgiver, som har orienteret mig om at lange obligationer med det marked vi har og har haft i en periode, er en høj risiko investering.

Jeg har også forstået, at I faktisk nu råder til at fjerne udbetalingsgarantien, netop for at undgå den situation, som mine pensionspenge er kommet i.

Jeg undrer mig over, at jeg først ved egen henvendelse til Danica får oplyst at I faktisk anbefaler at opsigte garantien, netop for at undgå den situation jeg er i. Jeg undrer mig også over, at I ikke som forvaltere af mine og andres pensionspenge, ikke proaktivt er ude, for at foreslå ændringer når I kan se tingene udvikler sig som tilfældet er her? Og jeg undrer mig over forklaringen om, at for profiler med lav risiko skal I have en næsten total investering i lange obligationer."

Af brev og dækningsoversigt af 4/5 2021 fremgår bl.a.:

"Ændring af din Danica Balance-pension

Vi har ændret din pensionsordning fra 1. juni 2021.

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

...

Du har valgt ikke at have garanti på din pensionsordning.

Fravalget af garanti betyder, at vi har genberegnet dine udbetalingers størrelse. Størrelsen af dine udbetalinger fremgår af dækningsoversigten. En eventuel difference i forhold til allerede forudbetalte beløb vil blive reguleret. Du kan se fordelingen af investeringerne i netpension.

...

Dækningsoversigt

...

Ankenævnet for Forsikring

10.

97047

Når din pension bliver udbetalt

Udbetaling af opsparing

Udbetaling
i kroner

Årlig udbetaling fra din ratepension (skattepligtig)

Vi udbetaler årligt

52.572

Udbetalingen fortsætter, så længe du er i live, dog længst til 01.01.2040 (■ år).

Årlig udbetaling fra din livsvarige pension (skattepligtig)

Vi udbetaler årligt

56.772

Udbetalingen fortsætter, så længe du er i live.

Dine dækninger er ikke garanterede.

Udbetalingernes 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:
Mix lavt risikoforløb.

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

Du kan også se fordelingen af investeringsfondene for din investeringsmåde (risikoforløb) frem mod pension og i udbetalingsperioden på vores hjemmeside www.danicapension.dk/risikoforloeb.

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.

..

Klageren har i mail af 5/5 2021 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg har nu i e-Boks fået en tekst med den nye aftale om min pension, hvor garantien er fjernet.

...

Dræn og negativt afkast på mit depot forsætter:

Jeg kan se, at mit depot dag for dag drænes for penge – Danica kalder det negativt afkast.

En lille detalje i denne forbindelse. Der er forskel på det beløb som vises i den gamle og den ny version af Danica Netpension. Den ny version har en saldo pr 5-5-2021 på: 1.815.218 og den gamle version har en saldo pr. 5-5-2021 på 1.817.435. Hvad gælder?

Det kan efter min mening ikke have sin rigtighed, at I ikke med øjeblikkelig virkning kan stoppe dette dræn – sælge min portefølje.

Jeg vil godt udbede mig en forklaring på:

- At det sker,
- At det ikke kan stoppes øjeblikkeligt

- At Danica ikke, som ansvarlig forvalter af min pension af egen drift har kontaktet mig, for at foreslå en ændring eller af egen drift har ændret sammensætning af min investering så den ikke giver forventelig fortsat negativt afkast.

Også her vil jeg kræve at Danica som ansvarlig for forvaltning af mit depot og min pension holder mig skadefri i forhold til et negativt afkast, som har været kendt og forventet af Danica, uden at I har fundet anledning til at kontakte mig herom eller af egen drift ændre placering af mine midler."

Af brev af 19/5 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi kan desværre ikke imødekomme dit krav om godtgørelse for negativt afkast.

Du har valgt at have garanti på din Danica Balance – dermed har vi garanteret dig en minimumsudbetaling på pensioneringstidspunktet. På grund af garantien har vi været nødt til at investere i obligationer, som kan have en høj rentefølsomhed. Det har ramt dit depot, idet den seneste tids renteudvikling har givet dig et negativt afkast, men det er vigtigt at understrege, at uanset udviklingen på depotet, har din udbetaling været sikret af udbetalingsgarantien.

Vi vurderer løbende behovet for – og vores forpligtelse til – at informere vores kunder om forhold, der influerer på deres pension. Når det er sagt, har du selv mulighed for at følge din investeringsfordeling i netpension og reagere, hvis du har spørgsmål til udviklingen af dit depot.

Højere udbetaling efter frakobling af garanti

Vi godtgør ikke '*den mindre udbetalte pension*' som følge af at du har haft garanti på din ordning. Jeg genkender ikke, at prisen for garantien skulle være 3-5 procent af din årlige udbetaling. Garantien koster 0,15 procent af depotet i udbetalingsperioden. Dertil kommer en mere forsigtig investeringsmåde, for at vi kan opfylde garantien.

Du kan ikke konkludere, at stigningen i din udbetaling fra 41.466 kroner til 52.572 kroner (ratepension) og fra 41.682 kroner til 56.772 kroner (livsvarig pension) alene skyldes prisen for garantien. Vi beregner udbetalingen forskelligt, afhængigt af om der er garanti på ordningen eller ej:

- På en ugaranteret Danica Balance tager vi forskud på det fremtidige afkast, når vi beregner den årlige udbetaling. Det betyder, at vi indregner en rente på 2,5 procent i udbetalingerne. Vi forudsætter med andre ord at kunne forrente depotet med 2,5 procent om året. Hvis det faktiske afkast på reguleringsdatoen (pr. 1. december) er mindre end 2,5 procent, nedsætter vi udbetalingen ved næste årsregulering (pr. 1. januar). Hvis afkastet omvendt er højere, sætter vi udbetalingen op.
- På en garanteret Danica Balance, som du havde indtil den 4. maj 2021, beregner vi de garanterede udbetalinger på et 0-rentegrundlag. Derefter beregner vi nutidsværdien af garantien, og forskellen mellem depotet og nutidsværdien kan bruges til ugaranteret udbetaling, som kan svinge op og ned.

På grund af ovennævnte vil udbetalingerne typisk være højere på ordninger uden garanti end på ordninger med garanti i starten af udbetalingsperioden. Det vil dog udligne sig i løbet af udbetalingsperioden. Det simpleste eksempel er en ratepension: Her skal hele depotet udbetales over perioden; det er kun et spørgsmål om, med hvilken hastighed depotet bliver udbetalt.

Ingen forskel på ny og gammel netpension

Du skriver, at du har oplevet, at der var forskel på saldoen i den nye og gamle version af netpension den 5. maj 2021: *'Den ny version har en saldo pr 5-5-2021 på: 1.815.218 og den gamle version har en saldo pr. 5-5-2021 på 1.817.435. Hvad gælder?'* Jeg har undersøgt det, og forskellen skyldes alene kursudviklingen – det har med andre ord ikke noget at gøre med, hvilken version af netpension, du har kigget i.

På Balance-fonde stilles en kurs dagligt, og denne kurs opdateres i systemerne om formiddagen. Den 5. maj 2021 skete denne opdatering kl. 10:56, og der har derfor figureret to forskellige værdier på hver side af dette tidspunkt; en værdi på 1.815.218 kr. før dette tidspunkt og en værdi på 1.817.435 kr. efter dette tidspunkt.

Du har ikke længere udbetalingsgaranti på din ordning

Afslutningsvis skal jeg for en god ordens skyld bekræfte, at garantien på din ordning er fjernet pr. 4. maj 2021, og pensionen i dag er investeret i Mix Lavt Risikoforløb."

I brev af 4/6 2021 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"På dit spørgsmål om, hvorvidt vi har orienteret *'de andre kunder fra [firma] (og måske også øvrige)'* om det, du kalder vores nye anbefalinger, kan jeg oplyse, at vi er i gang med at kontakte kunder med garanti og lave aktieandele, og vi har efterhånden kontaktet langt de fleste med et oplysningsbrev (oplysningsbrevet er dog ikke en anbefaling om at slå garantien fra, men er tænkt som information)."

Investeringsbetingelserne pr. 1/6 2021 for Danica Balance indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"Sådan investeres din pension

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

...

Generelt for aftagende og faste risikoforløb

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

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

...

Hvis du har valgt garanti

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

Garantien sikrer dig en garanteret udbetaling ved det aftalte udbetalingstidspunkt, uanset hvordan investeringen af din opsparing udvikler sig i garantiperioden. Når vi ved garantiperiodens begyndelse beregner den udbetaling, du er garanteret ved pension, bruger vi den rentetilskrivning,

der fremgår af din dækningsoversigt. Du skal være opmærksom på, at der er tale om en gennemsnitlig forrentning i hele garantiperioden, og at den skal ses sammen med de øvrige elementer i beregningsgrundlaget.

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

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

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

...

Sådan investerer vi i garantiperioden

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

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

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

Hvis du fravælger garantien i garantiperioden

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

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsopsparing består af en livrente og en ratepension i et Danica Balance-markedsrenteprodukt, hvor klageren har valgt lav investeringsrisiko. Der er i ordningen mulighed for at tilkøbe en garanti, der giver sikkerhed for bestemte minimumsudbetalinger. Klageren valgte at tilknytte en garanti med virkning fra den 1/7 2019. Den 1/9 2019 påbegyndte klageren udbetalinger fra livrenten, og den 1/1 2020 påbegyndte han udbetalinger fra ratepensionen.

I april 2021 konstaterede klageren, at hans pensionsopsparing var faldet med 4,3 % i de første 3 måneder af 2021. Selskabet har oplyst, at pensionsopsparingen den 1/4 2020 – efter kursfald i februar og marts 2020 – blev omlagt fra ca. 75 % lange obligationer og 25 % offensive investeringer til næsten 100 % lange obligationer for at sikre, at selskabet kan opfylde de afgivne garantier. Som følge af rentestigninger i starten af 2021 var der i denne periode kursfald på lange obligationer og derfor negativt afkast på pensionsordningen. I starten af maj 2021 aftalte klageren og selskabet, at garantien på pensionsordningen skulle fjernes, hvilket selskabet effektuerede den 4/5 2021.

Klageren har anført, at selskabet ikke har forvaltet hans pensionsopsparing med rettidig omhu. Det måtte have stået selskabet klart i løbet af 2020 og starten af 2021, at en investering i lange obligationer var helt ude af trit med forventningerne til investeringsmarkedet og således ikke i pensionskundernes interesse, og at det var forventeligt, at det ville føre til negativt afkast henset til renteomstændighederne. Selskabet burde have omlagt investeringerne eller have kontaktet ham for at gøre opmærksom på situationen og rådet ham til at fjerne garantien. Klageren har anført, at selskabet har informeret mangelfuldt om garantiordningens negative konsekvenser for størrelsen af pensionsudbetalingerne. Han deltog i 2018 i et pensionsseminar, hvor selskabet oplyste, at prisen på en garantiordning var i størrelsesorden 3-5 % på den årlige udbetaling. Men efter garantien blev frakoblet i maj 2021, er de årlige udbetalinger fra ratepensionen og livrenten steget med henholdsvis ca. 26 % og ca. 35 %, hvilket viser, at garantien er væsentligt dyrere end oplyst af selskabet. Klageren kræver, at selskabet holdes ansvarlig og godtgør ham dels for det tab, der har været på depotet i 2021, dels for den mindre udbetalte pension i ca. 1½ år som følge af garantiordningen.

Selskabet har afvist at udbetale en godtgørelse til klageren. Selskabet har anført, at klageren i dækningsoversigterne løbende er blevet oplyst om, at andelen af offensive investeringer kunne reduceres, hvis det var nødvendigt for at opfylde ordningens garanti. Klageren har været tilstrækkeligt orienteret om garantiproduktets virkemåde, og selskabet har været berettiget til at omlægge investeringerne til obligationer, uden at selskabet i den forbindelse var forpligtet til at kontakte hver enkelt kunde for at høre, om kunden var indforstået med investeringsomlægning.

gen. Selskabet har videre anført, at garantien årligt koster 0,15 % af depotet, hvortil der kommer en mere forsigtig investeringsmåde, for at garantien kan opfyldes. Hvis klageren har hørt om omkostninger på 3-5 %, er det formentlig samlet over et langt opsparingsforløb. Selskabet har anført, at forskellen i pensionsydelse før og efter bortfald af garantien i al væsentlighed skyldes, at udbetalingerne beregnes forskelligt. På en ugaranteret Danica Balance regnes der med en udbetalingsrente på 2,5 %, mens der på en garanteret Danica Balance regnes med en udbetalingsrente på 0 % for så vidt angår den garanterede andel af pensionsudbetalingerne. De garanterede udbetalinger er ikke blevet nedsat som følge af tab på investeringer.

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

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er mangelfulde forhold af en sådan karakter ved selskabets håndtering af klagerens pensionsopsparing eller selskabets vejledning om garantiordningens virkemåde, at disse mangler kan føre til, at selskabet – efter almindelige erstatningsretlige regler – har pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at klageren – som følge af bristede forudsætninger – har ret til at træde tilbage fra sin aftale om en garantiperiode.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke er sandsynliggjort, at selskabet i garantiperioden har håndteret pensionsordningens investeringer på en måde, der er i strid med bestemmelser i investeringsbetingelserne eller aftalegrundlaget i øvrigt. Det forhold, at selskabet måtte

have valgt en for klageren mindre optimal investeringsform ved at placere klagerens pensionsopsparing i lange obligationer – som kan være udsat for væsentlige kursfald ved stigende renteniveau – kan ikke i sig selv udgøre et ansvarspådragende grundlag, idet nævnet bemærker, at det fremgår af investeringsbetingelserne, at selskabet løbende kan tilpasse andelen af offensive investeringsfonde, når selskabet skønner det hensigtsmæssigt.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at han har fået forkerte eller utilstrækkelige oplysninger fra selskabet om garantiordningens virkemåde på et pensionsseminar i 2018 eller i øvrigt forud for garantiperiodens opstart den 1/7 2019. Nævnet bemærker, at reglerne for garantiordningen er fremgået af blandt andet dækningsoversigter og investeringsbetingelser. Af investeringsbetingelserne fremgår det, at andelen af offensive investeringsfonde typisk vil være mindre under en garantiperiode.

Nævnet bemærker, at den udbetalingsrente, der anvendes ved beregningen af pensionsudbetalingerne, har væsentlig betydning for udbetalingernes størrelse. En høj udbetalingsrente fører til relativt høje udbetalinger i starten af forløbet, men en høj udbetalingsrente indebærer også en forøget risiko for, at pensionsudbetalingerne senere må sættes ned, fordi den forudsatte forrentning af ordningen ikke vil kunne opnås. Nævnet lægger til grund, at den forøgelse af pensionsudbetalingerne størrelse – som klageren har oplevet umiddelbart efter, at udbetalingsgarantien blev fravalgt i maj 2021 – i væsentlig grad skyldes, at selskabet nu benytter en udbetalingsrente på 2,5 % mod tidligere 0 %, og at depotet dermed udbetales relativt hurtigere fra begyndelsen.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

97047

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand