

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 10. maj 2023 blev i sag nr. 97182:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hendes repræsentant har i klageskema af 14/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Indberetning af Skandia - AP Pensions manglende overholdelse af aftalemæssige vilkår ligesom manglende troværdighed for saldooplysninger og indbetalinger på pensionsordning.

Indledningsvist bemærket, at vi tidligere har indberettet Skandia for lignende kritisabel forretningsadfærd, dvs. tidligere klage af 4. januar 2019 efter Skandia havde fastholdt, at ændring af vilkår 24. juni 2016, gældende fra 1. oktober 2016 også er gældende bagud,

- forstået på den måde, at de vilkår Skandia 24. juni 2016 adviserede ændret, også allerede var gældende forud for 24. juni 2016, dvs. var allerede gældende vilkår fra februar 2014, blot uden at være varslet,
- og officiel varsling skete først 24. juni 2016,
- nærmere herom, jf. vedhæftede: Klagers bemærkninger af 24. april 2019 til Ankenævnet for Forsikrings udtalelse og afgørelse af 3. april 2019.

Om nærværende nye klage skal vi detaljeret henvise til vedhæftede: Mail 14-07-2021 til AP Pension med historik. Overordnet set, kortfattet opridset:

Ved kendelse i Ankenævnet for Forsikring hhv. sag 92803 af 3. april 2019 og sag nr. [94251] af 15. april 2020 stadfæstes at Skandia skal yde [klageren] Præmiefritagelse fra og med 1. februar 2018.

- Skandia skal således fra 1. februar 2018 månedligt indbetale pensionsbidrag på [klagerens] pensionskonto ligesom opretholde de forsikringsdækninger, der var gældende på dato for forsikringsbegivenheden, den 14. december 2015,

- vi har kæmpet med Skandia lige siden ovenstående afgørelse om, at Skandia skal dokumentere at de faktisk foretager benævnte månedlige indbetaling af præmiefritagelsen på [klagerens] pensionskonto, ligesom opretholder forsikringsdækningen, MEN forholdene er endnu ikke bragt på plads, desuagtet vi har taget disse mangelfulde forhold op med Skandia, og nu senere AP Pension, der her i maj 2021 overtog Skandia,
- først her tidligere i år fik vi udskrifter fra Skandia om, at beløbene skulle være indbetalt, med bagudvirkende kraft fra 1. februar 2018, MEN vi kunne konstatere, at de viste saldi ikke stemte, ligeså havde Skandia rodet rundt i pensionsindbetalingerne fra [klagerens] arbejdsgiver, da Skandia havde opsplittet pensionsordningen i 2 – en for præmiefritagelse og en for fortsættelse af arbejdsgiverbetalte månedlige beløb,
- da vi senest tog problematikken op med AP Pension, efter deres overtagelse af Skandia, fik vi nye opgørelsen, MEN heller ikke disse stemte, i stedet nye differencer – samlet omkring 12.000 kr., der mangler forklaring/saldi på.

Dertil yderligere problem – ud fra aftalevilkårene, skal Skandia årligt udstede Detaljeret oversigt, hvori saldi og forsikringsdækninger mv beskrives og specificeres – dette løbende at betragte som policedokument.

- MEN, Skandia har ikke siden 2017 udstedt denne årlige aftalemæssige oversigt – dvs. [klageren] har ikke fået opgørelser for 2018, 2019 og 2020 – og de præmiefritagelsesbeløb, som Skandia har skullet indbetale på [klagerens] pensionsopsparing/-konto siden 1. februar 2018 har heller ikke været synlige på Skandia online adgang MitSkandia, hvorfor vi ikke har kunnet opklare disse anliggender.

Nu hvor AP Pension har overtaget Skandia, er tilsvarende onlineadgang under AP Pension endelig ved at komme på plads, det mener AP Pension i hvert tilfælde, MEN pensionssaldi, indbetalinger efter AP Pensions overtagelse mv. stemmer ikke – ligeså indeholder AP Pensions online adgang heller ikke de oplysninger, der skal være indeholde i det aftalemæssige årlige dokument, Detaljeret Oversigt.

Samlet set står vi derfor med en ganske rodet situation, såvel ift. Skandia som AP Pension, og vi kan ikke have tillid til de økonomiske og salderingsmæssige oplysninger vi får fra Skandia og AP Pension, samtidig misligholder Skandia/AP Pension de aftalemæssige vilkår, og der er ikke udsigt til de får disse forhold bragt på plads af egen drift, uanset vi har taget fat i selskaberne en del gange.

Derfor finder vi det hermed nødvendigt at indberette Skandia og AP Pension til Ankenævnet for Forsikring for misligholdelse af såvel oven for 2 tidligere kendelser som aftalevilkår, dertil adfærd værende i strid med god forretningsførelse.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At selskabet bringer de beskrevne forhold i orden."

I brev af 5/10 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Det fremgår af ankenævnsklagen, at der skulle være en difference på omkring 12.000 kr., der mangler forklaring/saldi på. Klager skriver, at han må konstatere, at de viste saldi ikke stemmer, og at der er en difference på samlet omkring 12.000 kr.

Selvom vi har modtaget en større mængde bilag, er det ikke lykkedes os at identificere de tal, som klager bruger som sammenligningsgrundlag overfor de saldi, vi tidligere har fremsendt kunden.

Vi er naturligvis interesseret i at belyse sagen mest muligt, og hertil er det nødvendigt, at klager redegør for, hvilke tal det er han har brugt, der giver en difference på omkring 12.000 kr., således at vi nærmere kan undersøge sagen. Hvis der er tale om nogle af de bilag, som klager har fremsendt, vil vi gerne have oplyst, hvilke bilag der henvises til."

Klagerens repræsentant har i brev af 24/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klage over misligholdelse af de aftalemæssige vilkår ligesom manglende efterlevelse af 2 tidligere kendelser fra Ankenævnet for Forsikring

...

Klager skal bemærke, at nærværende anliggende i sagens natur ikke handler om bilag fra klager, derimod dels om afstemning af saldi under de 2 pensionsaftaler og hvilke oplysninger Skandia/AP Pension har fremsendt til klager – og dette om det forhold, at Skandia/AP Pension siden 2017 ikke har opfyldt aftalevilkårene om de årlige oversigter,

- indledningsvist bemærket om aspektet – Skandia/AP Pension – at AP Pension som bekendt har overtaget Skandia per 1. maj 2021, og derfor tillige har overtaget udestående forhold, eksempelvis nærværende,
- dermed må klager berettiget kunne antage, at AP Pension har indhentet sagens forudgående materiale og korrespondance i sagen fra Skandia, alternativt konsulteret Skandia herom,
- desuagtet har klager i nærværende bemærkninger dels henvist til og dels medsendt de væsentlige dele af kommunikationen fra indeværende år, der er omdrejningspunktet i nærværende klage og benævnte afvigelser.

Afsættet således, at klager siden 2019 har anmodet Skandia/AP Pension om at fremsende de årlige oversigter, som policevilkårene angiver Skandia/AP Pension er forpligtet til,

- klager har imidlertid ikke modtaget de årlige oversigter, derimod forskellige saldi og udsnit, hvilket også fremgår af korrespondancen, som klager har forsøgt at sammenholde med egne oplysninger om klagers egne månedlige indbetalinger,
- Skandia har eksempelvis oplyst slutsaldi for de enkelte år, men ikke nødvendigvis oplysninger om de enkelte posteringstyper, eksempelvis omkostninger, gebyrer, afkast mv.,
- således oplyste Skandia først 22. april 2021 saldiene for de enkelte posteringstyper per år for 2019 og 2020, men ikke for 2018,
- posteringstyperne for 2018 fik vi først oplyst 4. juni 2021 fra AP Pension, som svar på vor henvendelse 15. maj 2021.

Som det fremgår af vor gensvar 4. juni 2021 til AP Pension, var vort fokus her på de manglende årlige oversigter også for forsikringsdækning mv., som vi stadig ikke havde modtaget, hverken fra Skandia eller AP Pension – dermed fik vi desværre ikke øje på, at posteringstyperne for 2018 nu endelig var fremsendt – fra AP Pension, ikke fra Skandia.

Kikker man efter i posteringstyperne for 2018, kan man iagttage, at Skandia har forvaltet pensionsformuen på så ugunstig måde, at der er opstået et tab på kr. 6.737 for året, hvilket klager ikke tidligere har været orienteret om og først får viden om i juni 2021, da vi kun har fået oplyst slutsaldi per år som én sum – dette forhold er en del af forklaringen på, hvorfor vi forekom at mangle

12.000 kr. når vi efterregnede via klagers løbende indbetalinger – vi vidste ikke at der var tabt ikke mindre end knap 7.000 kr. i 2018 som afkast på pensionsformuen.

Samtidig med at AP Pension oplyser posteringstyperne for 2018, oplyses tillige saldo for 2021, der angives som saldo per 31. maj 2021,

- den gennemregning vi nu har udført viser, at det ikke er saldo per 31. maj 2021, derimod saldo per 31. marts 2021,
- det skal dog bemærkes, at på konto for fripolice (Skandia police .../AP Pension Pol ...) er beløbet dog angivet som kr. 5.870 – det skulle være 4,112,88 – således kr. 1.757,12 for høj,
- difference desuagtet, betyder fejlagtige angivelse af per dato, at klager misledes til at opfatte en difference for 2 måneders indbetaling,
- en difference, der dog nu viser sig at have udlignet sig selv, da Skandia senere har overført betalinger fra april-maj 2021 til AP Pension,
- her samtidig båret i erindring, at AP Pension angiver at overtagelse af Skandia sker per 1. maj 2021 – ikke 31. maj 2021.

Dertil den kritisable omstændighed, at Skandia først i marts 2021 faktisk opretter den fripolice-aftale, som AFF kendelse fra april 2019 stadfæster skulle ske allerede fra 1. februar 2018,

- dermed begynder Skandia også først i marts 2021 at indsætte de månedlige fripolicebeløb fra 1. februar 2018 og fremad,
- desuden kæder Skandia fripolice sammen med klagers indbetalte opsparing per 31. januar 2018 som én police, for derefter at oprette en ny police på klagers indbetalinger fra 1. februar 2018, hvor Skandia i de efterfølgende måneder flytter tallene rundt i opgørelserne – og for oplyste tal er der skæve datoer i opgørelsestidspunkter, sammenholdt med saldiene.

Summa summarum – et ganske rodet forløb vi har været præsenteret for fra Skandias side gennem ret så lang tid, hvor vi har modtaget stumper og stykker af helheden – saldomæssigt såvel som oversigtsmæssige – samtidig med at Skandia ikke siden 2017 har opfyldt policeaftalevilkåret om:

'Dækningsoversigt

Jeg er klar over, at Skandia ikke udsteder en omsættelig police. I stedet modtager jeg en dækningsoversigt, der ikke er et omsætningspapir'

og den første tid efter AP Pension overtog Skandia, kunne vi heller ikke på AP Pensions onlineadgang se oplysninger – først nu her i oktober, begynder helheden at vise sig på online-adgangen hos AP Pension.

Førbenævnte omstændigheder taget i betragtning, forekommer det formålsløst at forholde sig til de enkelte differencer vi har endt op med undervejs i dette opklaringsforløb, endside bruge tid på at udrede disse nærmere.

Klager har derfor i stedet valgt at foretage en efterkalkulation, med udgangspunkt i saldiene i sidste Årlige Oversigt for 2017, holdt op imod de oplysninger, vi kunne se på AP Pension onlineadgang den 12. oktober 2021, og sammenholdt med såvel klagers indbetalinger som fripolicebidrag for 2018 og op til dato.

Klager medsender regneark, hvor der er indsat ark med klagers indbetalinger fra 1. januar 2018 og op til september 2021, og tilsvarende for præmiefritagelsesbidrag. Desuden er oplysninger fra de enkelte korrespondancer indsat på hver sin fane. Herefter er de enkelte dele sammenholdt ligesom efterkalkuleret.

...

Denne samlede gennemgang viser, at saldo i AP Pension online-adgang per 12. oktober 2021 sluttelig forekommer at vise saldi for de respektive 2 pensions-aftale-nr., og for betalende police (...62/...50), **forekommer alle klagers indbetalinger at indgå i saldoen per 12. oktober 2021 på AP Pension,**

- for fripolice-bidrag aftale (...96/...95) ligeså, dog med den bemærkning, at der sker noget i skiftet mellem Skandia og AP Pension, således at samlede saldo for fripoliceaftale viser kr. 5.870 overført fra Skandia og kr. 5.483,96 indsat under AP Pension perioden efterfølgende, samlet kr. 11.353,96 for perioden januar-september 2021, hvor 9 x månedsbeløb kr. 1.370,99 andrager kr. 12.338,91 dermed en **manglende saldo/indsætning fra AP Pension/Skandia på kr. 984,95.**

Det kunne i øvrigt være hensigtsmæssigt, såfremt AP Pension, ligesom Skandia, havde menupunkt på online-adgang, hvoraf de enkelte månedlige indbetalinger kunne ses – og ikke kun en årlig opsummeret saldo under DepotOversigten.

...

Ud fra AP Pension online-adgang 12. oktober 2021, fremgår nu tillige forsikringsmæssig dækningsoversigt, således som også tidligere anmodet ligesom som det er vilkår i policeaftalen, som Skandia ikke har efterlevet siden 2017,

- **om dækningsoversigt skal vi dog bemærke, at oversigten mangler oplysning om dækning for erhvervsevnetab** – dette ud fra det forhold, at klager betaler for erhvervsevnetabsforsikringsdækning via fripolice samt at Skandia/AP Pension alene dækker skade 2014-2015 med fripolice, men derimod ikke samtidig udbetaler udvidet invalidepensionsdækning,
- vi går ud fra, at for nærværende manglende 'Overblik PensionsInfo' snarest vil blive vist tillige (oversigt: 12-10-2021 *Min Pension*).

Følgelig – såfremt AP Pension fremadrettet, løbende og kontinuerligt, viser såvel akkumulerede saldo for hver af de 2 pensionsaftaler ligesom tilsvarende forsikringsmæssig dækningsoversigt, da vil klager betragte dette som opfyldende policevilkåret om årlige detaljerede pensionsoversigter.

Af menupunkt 'Omkostninger' fremgår, at 'Vederlag til AP Pension' er 0 % – desuagtet fremgår det af menupunkterne ... at der trækkes Vederlag til AP Pension – måske er forklaringen, at der regnes i decimal-procenter, men kun oplyses omkostninger i hele procent – måske.

Dette sagt, kan klager og bisidder reflektere over, at det åbenbart skulle være såvel ganske tidskrævende som omfattende at få Skandia/AP Pension til at overholde gældende aftalevilkår, ligesom at give klager den fornødne indsigt samt vished om aftalernes beløbsmæssige forhold og salderinger – hvilke forhold og omstændigheder klager og bisidder finder dybt kritisabelt.

Noter – Forløbet fra opklarende korrespondancer, ultra kort:

Vi kontakter Skandia i anledning af at Skandia fremsendte skrivelse til [klageren] 10-02-2021, der indledes med ordene: Velkommen i Skandia og gengiver Forsikringsnummer ... – der indledes med

ordene: *'Du har via din arbejdsgiver fået en pensionsordning i Skandia'* – således tilkendegivende, at Skandia nu pludselig tilsyneladende betragtede [klageren] som ny kunde i Skandia.

Medsendt førbenævnte skrivelse er tillige formularen Erklæring om helbredsoplysninger, som Skandia ud fra kontekst heri forventer udfyldt og tilbagesendt. Medsendt tillige forskellige oversigter.

Da vi logger på MitSkandia, kan vi af fanebladet Overblik se, at der nu er vist 2 aftaler, hvor vi kan se en saldo for hver af de to benævnte aftaler. Når vi kikker på fanen Årsoverblik, ser vi opgørelser for hhv. 2018 og 2019 – men når vi tjekker den enkelte årsoversigt, angives der for begge år, at Skandia ikke er i stand til at vise beløbene.

Ud fra vore egne skærmdumps af indbetalinger undervejs i forløbet kan vi se, at Skandia tilsyneladende har været i gang med internt at ompostere disse indbetalinger fra [klageren], men de viste indbetalinger ud fra viste forsikringsaftale-nr. stemmer ikke med de saldi, der vises på MitSkandia Overblik,

- desuden kan vi på indbetalingsoversigter alene se indbetalinger fra Skandia på fripolice for november 2020 og fremad, men ikke de tidligere fra 1. februar 2018 og frem til oktober 2020. Vi minder Skandia om, at [klageren] ikke siden 2017 har modtaget de aftalemæssige årlige oversigter, hvoraf de relevante forhold ifm. aftalen kan ses og efterkontrolleres.

Vi anmoder Skandia om forklaring,

- det var således først var i 2021, at Skandia begyndte at indbetale de beløb på fripolice, som de ellers var forpligtet til fra og med 1. februar 2018, baseret på nævnets kendelse 3. april 2019, jf. Skandia's egen afgørelse af 8. maj 2018,
- samt at det var årsagen til, at Skandia oprettede en ny aftale-konto – derfor heller ikke acceptabelt at Skandia gjorde det på måde som om [klageren] var ny kunde.

12. marts 2021 sender Skandia policeskema, men ikke saldoopgørelser eller anden information, der kan opklare de rejste spørgsmål,

- vi svarer tilbage til Skandia 13. marts 2021 med besked om, at vi alene kan slutte af svaret, at Skandia er ved at oprette aftale for fripolice – og når vi søger at afstemme de viste 2 saldi, kan vi ikke helt få disse til at stemme – der er en manko på omkring 3 tdkk, omvendt ved vi heller ikke noget om hvilke andre transaktioner der har været siden 2017, bortset fra indbetalinger.

Skandia responderer 19. marts 2021, hvor de viser månedlige indbetalinger december 2020 – marts 2021 samt året 2020 – derudover ikke andre informationer om perioden fra 2017 og til dato.

21. marts 2021 svarer vi tilbage til Skandia – vi kan nogenlunde få de samlede oplyste beløb til at stemme, dog med lidt ubalance de to konti imellem.

Vi noterer os, at Skandia nu har tilføjet en ny infoboks på MitSkandia om at de oplyste saldi er til kursværdier, og dermed er [klageren] jo totalt ladt i stikken med hensyn til at kunne overskue og kontrollere sin opsparing, når Skandia på MitSkandia samtidig oplyser, at Skandia ikke er i stand til at vise de årsoversigter, som policebetingelserne ellers bestemmer at Skandia skal kunne vise, herunder tillige for den forsikringsdækning, som Skandia skal opretholde under fripolice – heller ikke link til forsikringsdækning virker, idet her blot kommer svar om, at 'Siden blev ikke fundet'.

Vi må notere os, at uanset vi nu har spurgt ind til forklaring på foreliggende forhold hos Skandia, som vist på MitSkandia, så vil Skandia åbenbart hverken svare fyldestgørende ift. aftalevilkårene eller gøre rede for tingenes tilstand,

- og ud fra hvad vi kan se, må vi påstå at registreringer, saldi, forsikringsdækninger – nærmest alt roder hos Skandia ligesom at Skandia ikke efterlever forsikringsvilkårenes bestemmelser om at skulle vise som minimum de korrekte årsoversigter, herunder fra 2018 og frem til dato.

Skandia responderer 22. april 2021, hvor de for den aftalekonto, hvor [klageren] selv indbetaler på, oplyser sumbevægelser for de enkelte posteringstyper, hhv. for 2019 og 2020 – samtidig medsendes regneark med indbetalinger fra forskellige perioder,

- bevægelser for året 2018 for de enkelte posteringstyper oplyses dog ikke – disse oplysninger får vi først oplyst i senere oplysninger fra AP Pension den 4. juni 2021.

I vort svar 15. maj 2021 oplyser vi til Skandia, at vi ikke kan få oplysninger om bevægelser til at stemme med de oplyste saldi, indbetalinger mv.

- dermed mangler forklaring på manglende saldo fra indbetaling på kr. + 4.507 hvor der ganske vist ikke er reguleret for AMB og investeringsafkast for 2018, men næppe her forklaringen på differencen skal findes. Tingene synes således ikke at stemme,
- det var i alle tilfælde vor formodning, men Skandia havde heller ikke oplyst os om posteringerne fra 2018, ud over [klagerens] indbetalinger,
- først da vi senere – 4. juni 2021 – endelig får indsigt i transaktionerne fra 2018, som AP Pension betegner som 'depot regnskab', bliver vi klar over, at Skandia har forvaltet opsparingen ganske ringe, idet vi kan konstatere, at forrentningen for 2018 var negativ med ikke mindre end et tab på 6.737 kr. på den ene aftale samt tab på den anden med 473 kr.

Vi rykker 3. juni 2021 igen – efter modtagelse af advisering om overgang til AP Pension – med uændrede forsikringsvilkår – og efterfølgende modtagelse af policeudskrift fra AP Pension kan vi konstatere, at løfte i AP Pension police om at vi kan se saldi, indbetalinger samt forsikringsdækninger mv på AP Pension MinPension heller ikke efterleves af AP Pension, som det fremgår af vedhæftede skærmdumps vi medsender til AP Pension.

Vi påpeger tillige, at de gældende forsikringsvilkår ikke giver belæg for Skandia's påstand om, at man ikke kan se forsikringsdækninger, saldi mv. når der foregår udbetaling under Præmiefritagelse.

Dette fremgår tillige af nytegningsdokumentet af 1. august 2014, hvor det underskrevne vilkår lyder: **'Dækningsoversigt. Jeg er klar over, at Skandia ikke udsteder en omsættelig police. I stedet modtager jeg en dækningsoversigt, der ikke er et omsætningspapir'** – et vilkår, der ikke efterfølgende er blevet ændret.

Derfor – såvel Skandia som AP Pension misligholder de gældende vilkår.

Den 4. juni 2021 fremsender AP Pension 'depotregnskab' for begge aftaler, visende de enkelte summer for hver posteringstype i, årsvis fra 1. februar 2018 til 31. maj 2021,

- reelt er det dog kun til 31. marts 2021, når vi efterregner saldiene for indbetalinger – samtidig får vi øje på, at beløbet på aftale for fripolice ikke stemmer med 3 måneders fripolicebeløb (fripolicebeløb kr. 5.870 er forkert – det skulle være 4,112,88),

- men vi modtager stadig ikke nogen oversigt over forsikringsdækninger.

'2. Vilkår for aftalen om forsikring

Ved aftalen om forsikring forstås det samlede aftalegrundlag, som fx er dokumenteret ved:

1. En pensionsoversigt
2. Forsikringsbetingelser
3. En eventuel pensionsaftale.

2.1. Informationer til den forsikrede

Af den forsikredes pensionsoversigt fremgår det:

1. Hvilken/hvilke udbetaling(er) den forsikrede er berettiget til.
2. Hvor meget der maksimalt vil blive udbetalt fra forsikringen før modregning af skatter, afgifter, offentlige ydelser og anden indkomst.
3. Hvor stort tabet af erhvervsevne skal være for, at der kan ske udbetaling fra forsikringen.
4. Hvor længe forsikringen kan dække den forsikrede.'

Derfor rykker vi igen AP Pension herfor 4. juni 2021.

Den 15. juni 2021 responderer AP Pension med ordene:

'Tak for jeres henvendelser vedrørende [klagerens] manglende adgang til selv at kunne slå sin pensionsordning op på vores kundeportal, Min Pension. Der er jo en farlig masse historik her, og jeg kan godt se, at I ikke er tilfredse med den tekniske løsning, som vi/Skandia har stillet til rådighed gennem tiden. Vi kan desværre ikke fremtrylle adgangen til Min Pension, før den tekniske løsning for [klagerens] policer er fuldt understøttet.'

Vi er dog i disse dage ved at opdatere Min Pension, så den kan understøtte flere typer af policer end tidligere, og forhåbningen er lige nu, at vi dermed kan åbne op for portaladgangen for [klageren] her i slutningen af juni måned – det er dog ikke noget, jeg kan love, men jeg kommer til holde løbende øje med, hvornår [klagerens] adgang til Min Pension bliver etableret, og så giver jeg selvfølgelig en opdatering til jer, straks når der er nyt. Og hvis det skulle vise sig, at vi ikke får løsningen klar her i juni, så skal jeg nok sende jer en mail her i slutningen af juni med en statusopdatering.

Hvis I har spørgsmål til noget i mellemtiden, så er I meget velkomne til at kontakte mig, og så vil jeg selvfølgelig gerne være behjælpelig med informationer.'

Og dette respons må vi opfatte som ret arrogant, idet **AP Pension åbenbart ikke anser det at Skandia og AP Pension bryder vilkårene for policerne som værende væsentligt,**

- det må være forståelsen af benævnte *'en farlig masse historik her, og jeg kan godt se, at I ikke er tilfredse med den tekniske løsning, som vi/Skandia har stillet til rådighed gennem tiden.'*

...

De snakker fremadrettede problemer med AP Pensions overtagelse af Skandia, hvor de problemer vi påpeger ligger bagud hos Skandia standard løsning, hvor det krav vi stiller jo ydermere er de vilkår som Skandia selv har udfærdiget og markedsført deres policer under – dvs. at der er tale om aftalebrud.

At AP Pension har problemer med at håndtere de vilkår Skandia har markedsført ligesom indgået som aftalevilkår for deres policer forekommer desuden at være bemærkelsesværdig undskyldning

– og burde vel ikke komme bag på hverken AP Pension eller Skandia, når AP Pension vælger at overtage Skandia.

Den 8. juli 2021 svarer AP Pension tilbage, med ordene:

'Og du har helt ret, jeg snakker nu og fremadrettet, da jeg tænker helt lavpraktisk på, hvordan og hvornår vi bedst muligt kan rette op på det, som I har oplevet som mangelfuld funktionalitet.'

Adgangen til vores kundeportal, Min Pension, er nu fuldt etableret, og [klageren] kan derfor logge ind med sit NemID på www.appension.dk/minpension og følge med.

Fremover vil depotoversigten under 'Overblik' -> 'Opsparing' blive opdateret løbende med de posteringer, der sker på den enkelte police, dvs. indbetalinger, omkostninger, afkast osv. Under punktet 'Udbetaling' -> 'Dækninger' kan [klageren] se sin forsikringsoversigt, hvor forsikringsdækninger og pensionsprognoser fremgår.'

Vi må forundre os over AP Pensions såvel måde at udtrykke sig på som den lethed hvormed væsentlige aspekter betones.

Den 14. juli 2021 svarer vi tilbage til AP Pension, gentagende vore tidligere krav om at AP Pension skal opfylde aftalevilkårene, herunder om den årlige 'dækningsoversigt', der i praksis er statueret ved årlige policedokument Detaljeret Oversigt/Oversigt, som Skandia siden 2017 ligeledes har misligholdt opfyldelsen af, hvor vi bl.a. må henvise til AP Pensions egen bekræftelse af, at overgang fra Skandia til AP Pension er baseret på uændrede aftalevilkår:

...

Den 30. august responderer AP Pension med ordene: *'Jeg beklager meget det sagsforløb I har været igennem. Vores aktuariat har nu udarbejdet depotregnskaber for begge [klagerens] policer for 2018, 2019 og 2020 som efterspurgt. Depotregnskaberne viser hvad der er indbetalinger og hvad der er bidragsfritagelse på de forskellige policer. Disse bør kunne give den information, I har efterlyst.'*

Modtagne oversigt fra aktuaren er desværre kun udfærdiget til og med udgangen af 2020, dvs. forud for overgang fra Skandia til AP Pension, ligesom knap et år bagud – heldigvis kan vi ud fra online-adgangen nu se de resterende beløb efterfølgende 2020, for 2021 op til og med september 2021.

Når vi nu, ud fra de samlede modtagne informationer, samlet efterregner alle betalende police ...50 hvortil [klageren] har indbetalt fra og med 1. februar 2018 til og med september 2021, og sammenholder med online opslag 12. oktober 2021 på AP Pension, ser det ud til at tallene stemmer med månedlige indbetalinger fra [klageren], samlet saldo for police ...50 synes således nu at stemme.

Når vi nu, ud fra de samlede modtagne informationer, samlet efterregner alle betalende police ...95 hvortil [klageren] har indbetalt til januar 2018, hvorefter aftalen fra og med 1. februar 2018 er overgået til Fripolice, med Fripolicebeløb til og med september 2021, og sammenholder med online opslag 12. oktober 2021 på AP Pension, ser det ud til at tallene stemmer med månedlige beløb op til udgangen af 2020,

- derefter er Skandia opgørelse per 31. marts 2021, dog angivet som 31. maj 2021, hvor indbetaling er angivet som kr. 5.870, der reelt burde være 4.112,97,

Ankenævnet for Forsikring

10.

97182

- til gengæld er sum af indbetalinger for perioden april-september 2021 angivet som kr. 5.483,96 og ikke de 8.225,94 det burde være (dvs. for 4 måneder, og ikke korrekte som 6 måneder á 1.370,99),
- samlet saldo for police ... 95 forekommer derfor at være kr. 984,95 for lav.

Opgørelsen er således navngivet som 31. maj 2021 og anvendt ved overførsel af saldi fra Skandia til AP Pension – men saldi var reelt per 31. marts 2021 ligesom at overdragelsen til AP Pension vil have virkning fra 1. maj 2021 – men saldiene fra Skandia burde have været per 30. april 2021,

- sådanne forviklinger fremmer ikke ligefrem hverken forståelse eller kontrolberegninger undervejs i forløbet, og har givet anledning til misforståelser ligesom indtryk af afvigelser.

Ud fra online adgang 12. oktober 2021, fremgår nu tillige forsikringsmæssig dækningsoversigt."

Selskabet har i brev af 11/3 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Klagen udspringer af samme sag, som klager tidligere har fået behandlet i ankenævnet, henholdsvis 92803 og 94251, hvortil vi kan henvise. Selskabet har tidligere fået medhold i begge.

Klagers repræsentant er, jfr. klageskemaet, af den opfattelse, at saldo på pensionsopsparingen er omkring 12.000 kr. for lav.

Derudover er klager utilfreds med, at der er trukket uberettiget vederlag som en procent af opsparingen på 2 policer, henholdsvis 110,50 kr. og 29,50 kr.

Endelig er klager utilfreds med, at klager ikke hos AP Pension modtager en årlig oversigt over pensionsopsparingen på samme måde, som det var tilfældet hos Skandia.

Vores vurdering af sagen

Klagers repræsentant har indsendt en lang række bilag til Ankenævnet og et større regneark.

Vi har ved vores besvarelse af ankenævns sagen taget udgangspunkt i klagers mail af 14.7.2021 og regnearket modtaget 24.10.2021 særligt fanebladene '14-07-2021 og 'Efterkalkulation'.

Vi har gennemgået fanebladene '14-07-2021' og 'Efterkalkulation' med vores aktuariat.

Aktuariatets gennemgang går frem til og med 31.12.2021, da det giver det bedste overblik og kan sammenholdes med det pensionsoverblik for året, som klager kan se på 'Min Pension'.

Oprettelse af ekstrapolice

Klagers repræsentant stiller sig uforstående overfor, at Skandia har oprettet en ekstra police til klager med tilbagevirkende kraft og kræver, at policen skal have præcis de samme egenskaber som den eksisterende police.

Hertil kan vi oplyse, at Skandia tog et nyt system i brug pr. 1.1.2018, hvor al funktionalitet endnu ikke var færdigudviklet. Specielt var det ikke muligt at aktualisere kunder (skifte tilstand til at være aktuel invalid), hvorfor policer fik deres præmiefritagelse som en kulancepostering, der blev sat ind på skyldskontoen (til afregning af risikopræmier og overførsel til depotet).

Ankenævnet for Forsikring

11.

97182

I november 2020 blev det muligt at aktualisere kunder, og der blev i den forbindelse oprettet en ny præmiefritagelsespostering, der blev 'indbetalt' til indbetalingskontoen, hvorefter den blev fordelt videre til skyldskontoen som en 'normal' indbetaling. Det medførte den udfordring, at funktionaliteten i systemet forhindrede en aktuel police i at modtage indbetalinger fra kunden eller dennes arbejdsgiver (da præmiefritagelse netop skal gøre det ud for, at kunden ikke længere modtager præmieindbetalinger på sin police).

Det var derfor nødvendigt at oprette en ny police til kunden, som indbetalingerne fra kundens arbejdsgiver kunne placeres på. Da policen blev aktualiseret pr. 01-02-2018, var det nødvendigt at oprette den nye police pr. denne dato (...62), så indbetalingerne fra 01-02-2018 kunne placeres på den nye police.

Det betyder også, at indbetalingen for januar 2018 på 2.628 kr. blev placeret på den eksisterende police (...96), mens de efterfølgende indbetalinger alle blev placeret på den nye police (...62).

Den nye police er en rent teknisk detalje, for at systemet kan administrere indbetalinger og præmiefritagelse samtidig. Der er således ikke andre rettigheder i forbindelse med den nye police, end der er ved den eksisterende, da de to bør betragtes samlet som en police.

Aktuariatets redegørelse for de enkelte policer til og med 31.12.2021

I skemaet nedenfor er der redegjort for de enkelte posteringer.

Skandia police	96	62
Opsparing 01-01-2018	158.941	0
Samlede indbetalinger	56.028	61.206
<i>Heraf bidragsfritagelse</i>	53.400	0
<i>Heraf løbende indbetaling</i>	2.628	61.206
Pris for forsikringer	-3.936	0
Omkostninger og gebyrer	-1.440	0
Samlede afkast før PAL	14.072	3.251
Arbejdsmarkedsbidrag	-210	-4.896
Pensionsafkastskat	-1.980	-452
Opsparing 30-04-2021	221.475	59.108

Ankenævnet for Forsikring

12.

97182

AP Police	Pol 95	Pol 50
Opsparing 01-05-2021	220.343	58.811
<i>Heraf overført Depot fra Skandia</i>	221.475	59.108
<i>Fraregnet afkast opnået i Skandia</i>	-1.132	-297
Samlede indbetalinger	8.226	17.498,0
<i>Heraf bidragsfritagelse</i>	8.226	0
<i>Heraf løbende indbetaling</i>		17.498
Pris for forsikringer	-466	0
Omkostninger og gebyrer	-687	-29
<i>Heraf Vederlag Procent af opsparing</i>	-111	-29
<i>Heraf fast policegebyr</i>	-576	0
Samlede afkast før PAL	5.144	1.460
<i>Heraf afkast overført fra Skandia</i>	1.132	297
<i>Heraf afkast opnået i AP</i>	4.012	1.163
Arbejdsmarkedsbidrag		-1.400
Korrektion for manglende bidragsfritagelse	2.773	
<i>Heraf 2 måneders bidragsfritagelse</i>	2.742	
<i>Heraf kompensation for tabt afkast</i>	31	
Opsparing 31-12-2021	235.334	76.340

Redegørelse for depotudvikling for ...96 (Skandia police)

Der er på policenummer ...96 fra 01-01-2018 og til 30-04-2021 (hvor Skandia migrerede ind i APs systemer, herefter benævnt migreringen) i alt indbetalt 2.628 kr., hvor 210,24 kr. er gået til AMB, mens det er tilskrevet 53.399,83 kr. i præmiefritagelse.

Af dette er 1.440 kr. gået til at dække omkostninger (stk. omkostninger på 72 kr. pr. måned, fra 01-09-2019 til 01-04-2021), og 3.936,14 kr. er gået til at dække risikopræmier, hvorefter de resterende 50.441,45 kr. er tilskrevet kundens depot.

Der er opnået 14.072,44 kr. i afkast i perioden, heraf er 1.979,84 kr. afregnet i PAL til SKAT.

Med et primodepot pr. 01-01-2018 på 158.941,01 kr., ender depotet pr. 30-04-2021 med at være 221.475,06 kr.

Redegørelse for depotudvikling for Pol...95 (AP police, videreført fra ...96)

For at sikre korrekt beregning af PAL, er afkast for 2021 fjernet fra det migrerede depot og efterfølgende lagt til i AP's system.

Således er der migreret 220.342,75 kr. i depot + 1.132,31 kr. i afkast fra Skandia = samlet 221.475,06 kr. ind i AP.

Der er tilskrevet præmiefritagelse fra 1. juli til 1. december svarende til 6 x 1.370,99 kr. = 8.225,94 kr.

Der er trukket 686,50 kr. i omkostninger (stk. omkostninger på 72 kr. pr. måned, fra 01-05-2021 til 01-12-2021, plus 110,50 kr. opgjort som procentsats af opsparingen) og -466,24 kr. i risikopræmier.

Der er opnået 4.011,93 kr. i afkast for perioden, hvorefter depotet ultimo 2021 udgør 235.333,50 kr.

Der har været tekniske udfordringer i forbindelse med migreringen, hvor præmiefritagelsen i nogle situationer ikke er blevet posteret korrekt. De udeståender, der er opstået i forbindelse med migreringen, er AP Pension i en løbende proces med at få tilrettet. Bl.a. har der her været et udestående omkring manglende postering af præmiefritagelse for hhv. maj og juni 2021.

Den manglende præmiefritagelse for hhv. maj og juni 2021 er tilskrevet kundens depot via en engangspostering d. 13-12-2021, sammen med et mindre beløb svarende til det afkast, kunden er gået glip af, ved ikke at have pengene placeret før. Samlet udgør det tilskrevne 2.773,31 kr.

Kunden vil pr. 01-01-2022 se et retvisende depot. Da rettelsen er foretaget via en engangspostering, vil depotoversigten for 2021 dog ikke være fuldstændig, eftersom der vil være en difference imellem depotbevægelserne og ultimodepotet, svarende til det tilskrevne beløb.

Redegørelse for depotudvikling for ...62 (Skandia police)

Polisen bliver oprettet med tilbagevirkende kraft pr. 01-02-2018, og indbetalinger fra arbejdsgiver starter op fra den dato.

Indbetalingerne løber til og med indbetalingen vedrørende marts 2021, der registreres 31-03-2021. Der bliver således samlet indbetalt 61.205,85 kr., hvor -4.896,47 kr. går til AMB. 3.250,51 kr. er opnået i afkast og der er afregnet 451,94 kr. i PAL til SKAT, hvorefter depotet pr. 30-04-2021 udgør 59.107,95 kr.

Redegørelse for depotudvikling for Pol...50 (AP-police, videreført fra ...62)

For at sikre korrekt beregning af PAL, er afkast for 2021 fjernet fra det migrerede depot og efterfølgende lagt til i AP's system.

Således er der migreret 58.811,29 kr. i depot + 296,66 kr. i afkast fra Skandia = samlet 59.107,95 kr. ind i AP Pension.

Herefter er der indbetalt fra april til december = 17.497,98 kr., hvor 1.399,83 kr. går til AMB. Der er opnået 1.162,96 kr. i afkast, mens der er trukket omkostninger for 29,49 kr. opgjort som en procentsats af opsparingen.

Ovenstående indhold i tabellerne svarer til de oplysninger, som klager kan se på 'Min Pension' i samme periode 1.1.2021-31.12.2021 og som det ses, er der overensstemmelse med slutdepotet for perioden.

Nedenfor ses screendumps af oplysningerne fra Min Pension.

Ankenævnet for Forsikring

14.

97182

VÆLG POLICE:

Pol [REDACTED] 95

VÆLG ÅR:

2021

Depotoversigt fra 01.01.2021 til 31.12.2021

Indtægter og udgifter

Pensionsbidrag	+	8.225,94 kr.
Overført værdi fra anden pensionsordning fratrukket afkast og/eller evt. tilskud fra AP Pension	+	220.342,75 kr.

Afkast

Dit afkast i kroner	+	4.011,93 kr.
Dit afkast i procent (inkl. kickback og udbytte): 1,70 pct.		

Specifikation af dit afkast (inkl. kickback og udbytte) i kroner [Klik her](#)

Overført afkast fra anden pensionsordning	+	1.132,31 kr.
---	---	--------------

Vederlag til AP Pension

Procent af opsparing	-	110,50 kr.
Gebyr	-	576,00 kr.

Pris for forsikringsdækning

Pris for forsikringsdækning ved invaliditet	-	187,60 kr.
Pris for forsikringsdækning ved død	-	43,02 kr.
Pris for forsikringsdækning ved kritisk sygdom	-	235,62 kr.

Opsparingsværdi og pensionsafkast

Opsparingsværdi primo 2021 før pensionsafkastskat sidste år	+	0,00 kr.
Opsparingsværdi i alt før pensionsafkastskat	+	235.333,50 kr.
Ikke afregnet pensionsafkastskat	-	787,07 kr.

Ankenævnet for Forsikring

15.

97182

VÆLG POLICE:

Pol 50

VÆLG ÅR:

2021

Depotoversigt fra 01.01.2021 til 31.12.2021

Indtægter og udgifter

Pensionsbidrag	+	17.497,98 kr.
Arbejdsmarkedsbidrag	-	1.399,83 kr.
Overført værdi fra anden pensionsordning fratrukket afkast og/eller evt. tilskud fra AP Pension	+	58.811,29 kr.

Afkast

Dit afkast i kroner	+	1.162,96 kr.
Dit afkast i procent (inkl. kickback og udbytte): 1,52 pct.		

Specifikation af dit afkast (inkl. kickback og udbytte) i kroner [Klik her](#)

Overført afkast fra anden pensionsordning	+	296,66 kr.
---	---	------------

Vederlag til AP Pension

Procent af opsparing	-	29,49 kr.
----------------------	---	-----------

Opsparingsværdi og pensionsafkast

Opsparingsværdi primo 2021 før pensionsafkastskat sidste år	+	0,00 kr.
Opsparingsværdi i alt før pensionsafkastskat	+	76.339,57 kr.
Ikke afregnet pensionsafkastskat	-	223,32 kr.

Dokumentation for løbende indbetalinger og AMB vedhæftes som bilag 1.

Klagers påstand vedr. fejl i saldoen på ca. 12.000 kr.

Klagers repræsentant forsøger via sine beregninger og argumentation på fanen '14-07-2021', at redegøre for, at Skandia og AP Pension viser fejl i kundens saldi på ca. 12.000 kr. i klagers favør. Det er uklart, hvordan klagers repræsentant præcis kommer frem til de 12.000 kr.

For så vidt angår police Pol...50 er det klagers opfattelse, at åbningssaldoen er 4.873,03 kr. for lille.

Som udgangspunkt kan vi ikke på nuværende tidspunkt forholde os til, hvad MitSkandia viste d. 28-02-2021, da MitSkandia viser et øjebliksbillede baseret på de aktuelt gældende kurser, og med værdien af de bestilte handler på tidspunktet.

Hvis der på et senere tidspunkt kommer korrektioner tilbage i tid (f.eks. som følge af at en handel bliver gennemført til en anden kurs), bliver dette rettet i systemet, og det vil derfor være svært at genskabe tallet fra MitSkandia på et senere tidspunkt.

Ankenævnet for Forsikring

16.

97182

Dog kan det nævnes, at der fra 01-02-2018 til 28-02-2021 er indbetalt 59.597,52 kr., hvor 4.767,80 kr. går til AMB. Der er opnået 2.495,76 i afkast og afregnet 451,94 kr. i PAL til SKAT, hvorefter depotet pr. 28-02-2021 udgør 56.873,54 kr.

Efterfølgende kommer en indbetaling på 1.608,33 kr., 128,67 kr. går til AMB og Afkast fra 28-02-2021 til 30-04-2021 på 754,75 kr. Depotet udgør 59.107,95 kr.

Der mangler en indbetaling i Skandia vedrørende april 2021, men denne indbetaling kommer i stedet med i AP Pensions system.

I udklippet fra depotoversigten pr. 09-07-2021 er indbetalingerne endnu ikke posteret (de bliver først registreret i systemet i august 2021). Det er derfor korrekt, at det viste depot pr. 09-07-2021 er forkert.

Det bliver dog efterfølgende rettet op, hvilket også fremgår af 'Min Pension' på AP Pensions hjemmeside pr. 31-12-2021, hvor alle indbetalingerne fra april til december er medregnet.

For så vidt angår police Pol...95 er det klagers opfattelse, at åbningssaldoen er 4.003,30 kr. for lille.

I det af klager viste ud klip af 09-07-2021 fremgår depotet (som også beskrevet) uden opnået afkast for tiden i Skandia. Dette afkast vil dog fremgå af kundens depotoversigt som afkast overført fra andet selskab.

Det er således 221.475,06 kr., der er overført til AP Pension, heraf udgør 1.132,31 kr. afkast opnået i de første 4 måneder af 2021.

Klagers repræsentant glemmer desuden at medregne det viste pensionsbidrag på 1.370,99 kr., der svarer til 1 måneds præmiefritagelse.

Klager manglede herefter stadig præmiefritagelse for maj og juni måned 2021, svarende til 2 x 1.370,99 kr. = 2.741,98 kr.

Dette beløb blev sammen med tabt afkast på 31,33 kr. tilskrevet kundens depot d. 13-12-2021.

Da beløbet er blevet tilskrevet via en engangspostering, vil klager ikke kunne se posteringen fremgå af sin depotoversigt hos AP Pension. Det vil dog være indregnet i slutdepotet, og klager kan således regne sig frem til det, ved at tage slutdepotet minus startdepot og posteringer.

I forhold til klagers egne beregninger, har klagers repræsentant regnet indbetalingerne før AMB, men han anvender sammenligningstallet efter AMB. Da AMB for 2018, 2019 og 2020 samlet udgør 4.510 kr. forklarer det meget godt den difference, der opstår.

Klagers repræsentant medregner desuden indbetalingen fra 01-01-2018, der hører til Police ...96, hvilket giver for høje indbetalinger med 2.628 kr.

Dertil kommer det opnåede afkast på 2.953,85 kr. hvilket samlet stemmer med den difference, klagers repræsentant observerer.

Vederlag

Klagers repræsentant er endvidere utilfreds med, at der er trukket et vederlag opgjort som en procent af opsparingen på de 2 migrerede policer, henholdsvis 111 kr. og 29 kr.

Som beskrevet ovenfor har der på nogle områder været udfordringer med migreringen, deriblandt har en bestemt type af policer fået trukket vederlag som en procent af opsparingen som de ikke skulle have haft. Disse er vi tillige i en i proces med at få tilrettet. Imidlertid vil vi for at få afsluttet den konkrete sag tilskrive de 111 kr. og de 29 kr. klagers depoter med tillæg af forrentning i marts måned 2022.

Da beløbene tilskrives som en engangspostering, vil klager ikke kunne se posteringen fremgå af sin depotoversigt hos AP Pension, men det vil fremgå som en forøgelse af depotet.

Når beløbet er tilskrevet vil klager få besked, ligesom vi vil orientere Ankenævnet.

Årlig oversigt

Klagers repræsentant er utilfreds med, at klager ikke fra Skandia har modtaget en årlig oversigt over pensionsopsparingen i 2018, 2019 og 2020.

Skandia har frem til 2018 udsendt en årlig pensionsoversigt til kunderne.

Af brev af 29.11.2017 kan vi se, at Skandia skriver til deres kunder, at de fremover kan få et overblik online, hvor kunderne kan se, hvordan deres opsparing til pensionen har udviklet sig det forløbne år.

Klager har imidlertid ikke kunnet se sine oversigter på Skandias hjemmeside, hvilket skyldes, at klager har fået udbetaling fra Skandia. I perioder hvor der udbetales har det rent teknisk ikke været muligt at kunne se sine oversigter på Skandias hjemmeside.

Efter overdragelsen til AP Pension i foråret 2021 efterlyste klagers repræsentant oversigter for 2018, 2019 og 2020, og AP Pensions aktuariat udarbejdede et depotregnskab for hvert af de 3 år, som vi fremsendte til klagers repræsentant den 30. august 2021. Vedlægges som bilag 2.

I maj 2021 fremsendte vi et velkomstbrev til klager vedr. overgangen til AP Pension. Af brevet fremgår bl.a., at klager fremadrettet løbende kan følge sin pensionsordning ved at logge ind på 'Min Pension'. Vedlægges som bilag 3.

Logger klager sig ind på Min Pension kan hun se en lang række oplysninger, såsom pensionsbidrag, afkast, vederlag, priser på forsikringer, opsparingsværdi, indtægter og udgifter for perioden og den aktuelle opsparingsværdi. Yderligere kan klager bl.a. se prognoser og udbetaling ved pensionering og de aktuelle forsikringsdækninger. Det er også muligt at se vederlag og årlige omkostninger og et arkiv med dokumenter, ligesom der er en investeringsguide.

Oplysningerne på 'Min Pension' er ikke nødvendigvis helt magen til det, som kunderne fik fra Skandia frem til 2018, men det er vores opfattelse, at oplysningerne, som kunderne kan finde på

'Min Pension' har samme vidensniveau og gives i et omfang, der er tilstrækkeligt til at give klager et overblik over forhold af væsentlig betydning for aftalen. Derudover kan kunderne, ligesom i Skandia, altid kontakte os, såfremt der er uddybende spørgsmål til det, der fremgår af Min Pension. Klager er således ikke stillet dårligere end, da pensionsordningen var placeret i Skandia.

Konklusion

Vi har sammen med vores aktuariat udarbejdet en udførlig specifikation af, hvordan beløbene er fremkommet. Under henvisning til denne må vi konstatere, at pensionsopsparingen ikke er omkring 12.000 kr. for lav, således som beskrevet af klagers repræsentant.

I forbindelse med migreringen i maj og juni 2021 har der generelt været nogle udeståender omkring manglende præmiefritagelse, som vi er i en løbende proces med at rette op.

For klagers vedkommende blev disse rettet op i december 2021, og klager har kunnet se det korrekte depot pr. 1.1.2022.

Fra migreringen udestår fortsat, at en bestemt type af policer har fået trukket vederlag som en procent af opsparingen, som ikke skulle have været trukket. Disse bliver også løbende tilrettet. For at få afsluttet den konkrete sag vil der blive tilskrevet 111 kr. og de 29 kr. til klagers depoter med renter her i marts måned 2022.

For så vidt angår den årlige oversigt, som klagers repræsentant ønsker skal være magen til den oversigt, som klager tilbage i 2017 fik fra Skandia, kan vi ikke imødekomme dette.

Som ovenfor beskrevet kan klager også følge sin pensionsordning fra AP Pensions hjemmeside under 'Min Pension', hvor der er en lang række oplysninger tilgængelige for kunderne. Vi mener herved, at vi opfylder vores forpligtelser desangående."

Af brev af 23/3 2022 fra selskabet til nævnet fremgår bl.a.:

"Som det kan ses af de to nedenstående oversigter, er de to gebyrer nu tilskrevet de to policer. Gebyrerne incl. forrentning fremgår på linjen: Ændring af Bonuskapital, hvor der på police ...50 er tilskrevet 29 kr.+ 10 kr. i forrentning og på police ...95 er tilskrevet 110,50 kr.+ 40 kr. i forrentning. (Det skal bemærkes, at forrentningen er skønsmæssigt fastsat for at lette denne ekstraordinære ekspedition, men er svarende til omkring 30 %, som er langt højere end den normale forrentning.)"

I brev af 31/3 2022 fra klagerens repræsentant til nævnet hedder det bl.a.:

"Da klager, basalt set, de sidste tre års tid ikke har modtaget de aftalemæssige oversigter med årlige opgørelser ligesom afstemning på forskellige tidspunkter via MitSkandia har vist afvigelser i efterregning, som Skandia har besvaret med ikke dækkende oversigter samt med nye afvigelser og spørgsmål til følge, vil en forfølgelse og kommentering af de enkelte afvigelser og spørgsmål føre til en længere udredning, hvor overskueligheden vil fortabe sig i forviklinger – klager vil følgelig afholde sig fra sådant afsæt.

AP Pension har i deres indlæg 11-03-2022 forfattet en meget lang og indviklet forklaring på deres opfattelse, tolkninger samt detaljerede justeringer

- og, som det fremgår at klagers senere specifikke gennemgang af AP Pensions forklaring og redegørelse, afdækker gennemgang heraf såvel bekymrende som kritisable oplysninger og argumenter fra AP Pensions side, der trods definitionen på en troværdig og hæderlig forretningsførelse, endsige seriøs faglighed
- ud fra senere bemærkninger i udtalelsen åbenbart primært afstedkommet af, at Skandia tog nyt system i brug i 2018, der var så langt fra færdigudviklet, at der næsten gik 3 år før systemet begyndte at være funktionsdueligt samt pålideligt – og her i 2022 stadig ikke færdigtilrettet.

AP Pension henviser i deres indlæg indledningsvist *til en række bilag samt et større regneark til Ankenævnet*

- i stedet for at søge at opklare de tidligere konstaterede afvigelser og mangler ved at kommentere AP Pensions enkeltvise kommenteringer og forklaringer, finder klager det i stedet bedre valgt at opdatere førbenævnte regneark fra 24-10-2021 med saldi per 31-05-2021 med de beløbsmæssige oplysninger, som AP Pension viser som klip fra regneark fra deres aktuars redegørelse nederst side 2 samt øverst side 3, med aktuarens afstemning til og med 31-12-2021,
- regnearkets faneblad *Oplysninger fra lønsedler* samt fanebladet *Præmiefritagelse* er opdateret med månedsvise oplysninger for perioden oktober 2021 til februar 2022, Præmiefritagelse dog til marts 2022 for at matche aktuarens skemaer - alle nye/justerede poster markeret med gult
- fanebladet Efterkalkulation var i 24-10-2021 udgaven opdelt i perioderne: 2018, 2019, 2021 samt til 31-05 for året 2021
 - o klip fra AP Pensions indlæg af 11-03-2022 med de viste brudstykker fra regneark fra deres aktuars redegørelse nederst side 2 samt øverst side 3, med aktuarens afstemning til og med 31-12-2021, er indsat i fanebladets højre side som afsæt for efterkalkulationen, indsat umiddelbart efter de viste efterkalkulationer fra 24-10-2021
 - o skærmdumps fra online *MinPension – AP Pension* fra hhv. 31-12-2021 og marts 2022 er efterfølgende tillige indsat i fanebladets højre side som kontrolgrundlag
 - o oplysningerne fra aktuarens regnearksklip er herefter sammenholdt med beløbsangivelserne for de to pensionskonti i 24-10-2021 udgaven, og nye beløbsposter er indført under året 2021 – og der, hvor posteringstyper for omk. mv. indgår i alle år fra 2018-2021, er beløbet fra aktuarens ark indsat under 2021 og årene 2018, 2018 og 221 er fratrasket, hvorved slutbeløbet stemmer og evt. differencer eller ændringer indregnes under 2021 - alle nye/justerede poster markeret med gult
- når klager således efterkalkulerer samt justerer for alle de nye/ændrede beløb i aktuarens regnearksudklip, kan klager konstatere, at klagers beløbsoplysninger fra 24-10-2021 nu stemmer med AP Pensions aktuars opgørelse i samme udklip, når klager tager højde for aktuarens slutteligt angivne beløb for omkostninger, gebyrer, afkast mv. – og samtidig kontrollerer klagers indbetalinger mv., primo saldi mv. – og dette hhv. per 31-12-2021 samt marts 2022
- ovenstående fremgår alt sammen detaljeret af det opdaterede 24-10-2021 regneark, som klager fremlægger supplerende til ovenstående bemærkninger.

Dette betyder reelt, at de beløb mv. som klager havde anført i regnearket 24-10-2021 og deraf følgende afvigelser mv. har været korrekte samt at årsagen til klagers og AP Pensions beløb og saldi nu stemmer (kan afstemmes), alene beror på AP Pensions efterfølgende justeringer.

Når klager udtaler af klagers og AP Pensions saldi stemmer (kan afstemmes), skyldes dette, at AP Pension ikke overholder de gængse krav til periodiseringer – dette i form af, at den indbetaling af

pensionsbidrag klager indbetalte i december 2021, den registrerer AP Pension først under januar 2022, hvorved at de indberettede skatteoplysninger for klager er forkerte, ligesom at saldiene alene stemmer, når klager tager højde for AP Pensions kritisable og 'sædvanligt' manglende periodeafgrænsning

- at indbetalinger fra arbejdsgivere af lønmodtagernes trukne pensionsbeløb først modtages af AP Pension i månedens sidste dage, følger sagens natur, idet lønudbetalingerne først beregnes ultimo måneden, således ikke et forhold, der burde komme bag på hverken Skandia eller AP Pension
- bortset herfra, er der blot en enkelt krone i afvigelse, og dette da aktuaren regner i hele kroner uanset de faktiske beløb er i kroner og øre
- samtidig bemærket, at der i efterkontrol af de beløb AP Pensions aktuar oplyser for 2022, opstår to differencer, hhv. 10 og 40 kr., hvilket skal opklares uanset beløbsstørrelse, idet disse afvigelser kan være summen af flere faktorer – sandsynligvis opstået via de skjulte posteringer, som AP Pensions to advokater nærmest frejdigt udtaler at AP Pension tilsyneladende rutinemæssigt foretager....

Således tilsyneladende formålsløst at forsøge at efterspore de enkelte afvigelser, klager har påtalt gennem de seneste år, baseret på de kontinuerligt fremadskridende datoen samt delvis ud fra MitSkandia online og dels ud fra forskellige skemaer fra hhv. Skandia og AP Pension.

Som eksempel på det formålsløse i at efterspore afvigelser og uklarheder, vil klager eksempelvis henvise til AP Pensions to juristers udtalelse og argumenter i tolkning af deres aktuars skemaer, nederst side 4 i deres 2. indlæg:

'Herefter er der indbetalt fra april til december = 17 .497,98 kr., hvor 1399,83 kr. går til AMB. Der er opnået 1162,96 kr. i afkast, mens der er trukket omkostninger for 29,49 kr. opgjort som en pro-centsats af opsparingen. Ovenstående indhold i tabellerne svarer til de oplysninger, som klager kan se på 'Min Pension' samme periode 1.1.2021-31.12.2021 og som det ses, er der overensstem-melse med slutdepotet for perioden.'

- som det fremgår af bemærkningerne i det opdaterede regneark, er juristerne ikke opmærksom på, at Skandia/AP Pension ikke overholde de normale forskrifter for periodeafgrænsning, hvorved eksempelvis klagers indbetaling i december 2021 først registreres i AP Pensions system under januar 2022 og så fremdeles, tillige tilbagevirkende
- når juristerne desuden udtaler: *som det ses, er der overensstemmelse mellem online-visning på MinPension og aktuarens viste slutdepotet for perioden*, da er dette misledende, idet dét juristerne reelt faktisk gør, er at sammenholde specifikation/slutsaldo fra eget edb-system med aktuarens udtræk fra samme eget edb-system
- og med hensyn til juristernes påstand: *samme periode 1.1.2021-31.12.2021* da er det ganske vist den periode Skandia/AP Pension har registreret beløbene der er indbetalt mv., MEN, grundet at Skandia og AP Pension ikke periodeafgrænser korrekt, er de registrerede beløb reelt for perioden december 2020 til november 2021 og ikke *1.1.2021-31.12.2021*.

Klager finder det i øvrigt dybt kritisabelt, at der nærmest skal gå tre år med at få klarhed over saldi mv. i pensionsaftalen med Skandia/AP Pension.

Uanset at vi nu endelig har fået klarhed over at de vist saldi i AP Pensions system er korrekte og afstemmelige, betyder dette imidlertid ikke, at AP Pension dermed har opfyldt sine aftalemæssige forpligtigelser.

Dette da hverken Skandia eller senere AP Pension siden 2017 har opfyldt aftalevilkåret om at opføre og fremsende de årlige Detaljerede Pensionsoversigter – Dækningsoversigt

- og hverken online-adgangen *MitSkandia* eller senere *MinPension* – *AP Pension*, kan erstatte den årlige Detaljerede Pensionsoversigter – Dækningsoversigt – da oplysningerne i online-adgangen dels ikke giver samme specifikationer som den årlige Detaljerede Pensionsoversigter – Dækningsoversigt – og dels da online-adgangen ikke fastfryser årsbalancen ultimo året, forsikringssummer mv inklusive
- dertil, at hverken Skandia eller senere AP Pension har indgået aftale med klager om tilladelse til at ændre dette aftalevilkår
- heller ikke hverken acceptabelt eller lovligt, at AP Pension ifm. overtagelse af Skandia blot antager, at AP Pension kan lade aftalemæssige årlige Detaljerede Pensionsoversigter – Dækningsoversigt – bortfalde,
- dette sagt, samtidig heller ikke acceptabelt, at AP Pension nu nærmest har brugt år på at forsøge at få online-adgangen til at vise de korrekte beløb og saldi
- samt nu selv endelig via AP Pensions to juristers deres udtalelser og argumenter reelt selv har dokumenteret og indrømmet, at dette faktisk har været tilfældet – angiveligt stadig ikke løst
- ud fra senere bemærkninger i udtalelsen åbenbart primært afstedkommet af, at Skandia tog nyt system i brug i 2018, der var så langt fra færdigudviklet, at der næsten gik 3 år før systemet begyndte at være funktionsdueligt samt pålideligt.

...

AP Pension udtaler i sin forunderlige forklaring i relation til oprettelse af én ekstra police samt at politen skal have præcis samme egenskaber som den eksisterende police:

...

hvor alene indikationen i AP Pensions usaglige argument ift. misligholdelse af vilkårene i policeaftalen:

- *hertil kan vi oplyse, at Skandia tog et nyt system i brug pr. 1.1.2018, hvor al funktionalitet endnu ikke var udviklet*
- *i november 2020 blev det muligt at aktualisere kunder*

forekommer værende såvel bemærkelsesværdig underfundig som usaglig, mildt sagt.

At Skandia tog nyt system i brug i 2018, der var så langt fra færdigudviklet, at der næsten gik 3 år før systemet begyndte at være funktionsdueligt samt pålideligt – dette stemmer dog godt sammen med de kritisable problemer, som klager har beskrevet at have erfaret gennem samme lange periode, herunder Skandia/AP Pensions manglende opfyldelse af udstedelse af de årlige Detaljerede Pensionsoversigter – Dækningsoversigt.

Ud fra AP Pensions forklaring lyder det som om tilretningerne foregik struktureret – dette er dog ikke tilfældet, hvilket de skærmdumps klager i tidens løb har fremlagt klart viser – kritisabelt uoverskueligt for pensionskunderne

- og eksempelvis ift. beløbene for præmiefritagelse med virkning per 01-02-2018, viser korrespondance med Skandia i juni 2019, at klager var nødt til at rykke for at få bekræftet, at Skandia havde iværksat indbetaling på klagers police
- og senere i marts 2021 havde Skandia stadig ikke bragt forholdet om præmiefritagelse i orden, idet korrespondancen her bl.a. udtaler: - *desuden kan vi på indbetalingsoversigter alene se indbetalinger fra Skandia på fripolice for november 2020 og fremad, men ikke de tidligere fra 1. februar 2018 og frem til oktober 2020.*

Klager kan notere sig, at de to juristers udtalelser, bl.a.: *'Klager manglede herefter stadig præmie-fritagelse for maj og juni måned 2021, svarende til 2 x 1.370,99 kr. = 2.741,98 kr. Dette beløb blev sammen med tabt afkast på 31,33 kr. tilskrevet kundens depot d. 13-12-2021.'*

notere sig, at tillige disse mangler og afvigelser først blev justeret på plads i december 2021 – hvor juristernes betoning desuden afspejler, at dette først sker efter klagers gentagne påmindelser og påtaler, ligesom at de nævnte mangler i citatet ovenfor ikke var de eneste mangler

- hvor kompensationen for 'tabt afkast' kan på kr. 31,33 på ingen måde kan betegnes som formildende omstændighed idet justeringerne dels først blev foretaget efter specifikke og gentagne påtaler, samt at AP Pension muligvis ikke havde foretaget justeringerne, hvis ikke klager selv havde opdaget fejlene ligesom været vedholdende i påtaler heraf.

Klager skal samtidig tillige forundres over, at AP Pension argumenterer retten til at ændre policeaftale og vilkår uden videre,

- tilmed med argumentet, alene fordi Skandia i 2018 valgte at skifte til et nyt edb-system, som Skandia ikke behørigt har sørget for såvel at kunne håndtere som opfylde Skandias forudgående aftalemæssige forpligtigelser
- selvsagt, at hverken Skandia eller AP Pension kan argumentere det, at de skifter internt edb-system med retten til samtidig uden videre at ændre de aftalte vilkår for de indgåede policeaftaler, som dette edb-system skal håndtere,
- selvsagt, at Skandia er forpligtet til at sørge for at sikre, at det nye edb-system Skandia indfører i 2018 er i stand til at opfylde og efterleve de vilkår og bestemmelser, som de pensionsaftaler Skandia har indgået foreskriver, herunder udfærdigelse af årlige Detaljerede Pensionsoversigter – Dækningsoversigt.

Klager skal følgelig påstå, at AP Pensions forsøg på at bortforklare deres og Skandias forpligtigelser ikke blot er forunderlig, men tillige dybt kritisabel og angribelig – desuden i strid med indgåede policeaftaler og vilkår. ... At Skandia ikke overholdt de indgåede pensionsaftale vilkår på tidspunkt for AP Pensions overtagelse, er heller ikke hverken en formildende omstændighed eller berettiget undskyldning.

På side 6 i AP Pensions forklaring, kan klager iagttage følgende bemærkelsesværdige argumenter:

'Som udgangspunkt kan vi ikke på nuværende tidspunkt forholde os til, hvad MitSkandia viste d. 28-02-2021, da MitSkandia viser et øjebliksbillede baseret på de aktuelt gældende kurser, og med værdien af de bestilte handler på tidspunktet.'

Hvis der på et senere tidspunkt kommer korrektioner tilbage i tid (f.eks. som følge af at en handel bliver gennemført til en anden kurs), bliver dette rettet i systemet, og det vil derfor være svært at genskabe tallet fra MitSkandia på et senere tidspunkt.'

hvoraf klager må udlede, at AP pension nu pludselig påstår, at beløb og saldi på klagers 2 pensionsaftaler **er et øjebliksbillede baseret på de aktuelle kurser.**

- en påstand fra AP Pensions side, der nærmest må betegnes som bekymrende sort snak, idet saldiene på pensionsopsparingskontiene ikke er kursreguleret
- såfremt de to AP Pension juristers sådanne påstand skulle være korrekt, hvordan vil AP Pension da forklare, at deres aktuar nu har opstillet afstemningsskema på hhv. side 2 nederst og side 3 øverst med de faktiske beløb på de to pensionsopsparingskonti, hvor der af naturlige år-

sager intetsteds fremgår noget om hverken kurser, handler eller andet af den tågesnak, som de to AP Pension jurister udtaler i ovenfor citerede afsnit

- eneste 'trøst' i citeringen ovenfor forekommer at være, at AP Pensions udtalelser og påstande indikerer manglende faglighed og kompetence i de udfordringer, som klager har været udsat for de seneste år under kommunikationen om validering af kontienes saldi og posteringer fra såvel Skandias som AP Pensions side – klager fristes næsten til at sige: i retning af 'god dag, mand, økseskaft'.

Når AP Pension ikke umiddelbart kan regne sig tilbage til, hvilke saldi MitSkandia udviste 28-02-2021, skyldes det derimod de forhold, som samme to AP Pensions jurister selv har beskrevet tidligere i deres egne udtalelser i indlægget,

- bl.a., at Skandia tog nyt system i brug i 2018, der var så langt fra færdigudviklet, at der næsten gik 3 år før systemet begyndte at være funktionsdueligt samt pålideligt.

Videre på side 7 må klager nok en gang iagttage ganske bemærkelsesværdig og bekymrende udtalelse fra AP Pension: *'Dette beløb blev sammen med tabt afkast på 31,33 kr. til skrevet kundens depot d. 13-12-2021. Da beløbet er blevet tilskrevet via en engangspostering, vil klager ikke kunne se posteringen fremgå af sin depotoversigt hos AP pension. Det vil dog være indregnet i slutdepotet, og klager kan således regne sig frem til det, ved at tage slutdepotet minus startdepot og posteringer.'*

hvor AP Pension i fuld alvor udtaler:

- da beløbet er tilskrevet via en engangspostering, vil klager IKKE kunne se posteringen fremgå af sin depotoversigt hos AP Pension
- klager kan således REGNE sig frem til det, ved at tage slutdepotet minus startdepot og posteringer

Dermed har AP Pension lige specifikt indrømmet, at klager ikke kan stole på, at de viste beløb på opsparingskontienes udskrifter nødvendigvis svarer til de viste saldi.

- AP Pension POSTERER SKJULTE/USYNLIGE POSTERINGER på klagers pensionsopsparingskonti.

Dybt kritisabel samt ulovlig fremgangsmåde, der på enhver måde tillige strider mod god forretningsførelse.

Ovenstående i betragtning, forstår klager bedre, hvorfor der i det førbenævnte opdaterede regneark fra 24-10-2021 med saldi per 31-05-2021 opstod uforståelig difference da klager tjekkede sammentællinger af posteringer, holdt op imod de viste sum-beløb.

...

Om AP Pensions videre argument: *'I forhold til klagers egne beregninger, har klagers repræsentant regnet indbetalingerne før AMB, men han anvender sammenligningstallet efter AMB. Da AMB for 2018, 2019 og 2020 samlet udgør 4.510 kr. forklarer det meget godt den difference, der opstår.'*

har AP Pension for så vidt ret i, at klager har ført beløb før AMB – dette da beløb altid føres dels som månedlige indbetalte beløb før AMB og dels som samlet AMB betaling.

- klager har naturligvis tillige indregnet de enkelte AMB-betalinger, såfremt disse har været vist på MitSkandia online visningerne

- dette da posteringer føres efter bruttoprincippet, ikke efter nettoprincipper, som AP Pensions to jurister forsøger at plædere for
- AP Pensions forsøg på at argumentere for, at posteringerne på opgørelser fra AP Pensions føres efter netto-princippet, kunne forekomme at indikere, enten at AP Pension ikke kender deres eget system, eller at AP Pension bevidst forsøger at argumentere usandt ift. hvorledes forholdene faktisk er, som en form for undskyldning for deres eget rod gennem flere år
- muligvis er de to AP Pension jurister ydermere ikke hjemmevant ud i økonomi og regnskabsprincipper.

Senere i samme afsnit om Pol...95 argumenterer AP Pension: *'Klagers repræsentant medregner desuden indbetalingen fra 01-01-2018, der hører til Police ...96, hvilket giver for høje indbetalinger med 2.628 kr.'*

Problemet blot det, at Skandia Police ...96 er reelt blevet omdøbt til Pol...95 i AP Pension.

- dermed argumenterer AP Pension for 'difference' ifm. at flytte 'fra samme' konto 'til samme konto', således en slags nonsens argumentation.

Dette sagt har AP Pension dog ret i, at indbetalinger har været flyttet rundt med tilbagevirkende kraft mellem de to pensionskonti

- indbetalt fra klagers arbejdsgiver til AP Pension på konto ...96, hvor Skandia langt senere og med tilbagevirkende kraft flyttede beløbene til den nye konto ...62 (senere AP Pension Pol...50) på det tidspunkt, hvor Skandia begyndte at iværksætte præmiefritagelseskonto,
- Skandia valgte af egne grunde med tilbagevirkende kraft at ændre hidtidige indbetalings konto ...96 til at være præmiefritagelseskonto, for derefter at oprette en ny konto ...62, til arbejdsgivers indbetalinger – og Skandia glemte at oplyse dette til klagers arbejdsgiver,
- af disse grunde har Skandia indbetalinger gennem flere år været flyttet rundt mellem konti i Skandias system – i sådan grad, at selv AP Pensions to jurister er forvirret.

Efterfølgende argumenterer AP Pension: *'Dertil kommer det opnåede afkast på 2.953,85 kr. hvilket samlet stemmer med den difference, klagers repræsentant observerer',*

hvortil klager skal bemærke, at der hverken i de oplysninger om posteringer, som AP Pension nu oplyser, eller Skandia tidligere oplyste i salderinger, fremgår det nævnte beløb, hvad klager så end kan lægge i den observation.

AP Pensions efterfølgende forklaring:

'Vederlag'

Klagers repræsentant er endvidere utilfreds med, at der er trukket et vederlag opgjort som en procent af opsparingen på de 2 migrerede policer, henholdsvis 111 kr. og 29 kr.

Som beskrevet ovenfor har der på nogle områder været udfordringer med migreringen, deriblandt har en bestemt type af policer fået trukket vederlag som en procent af opsparingen som de ikke skulle have haft. Disse er vi tillige i en i proces med at få tilrettet. Imidlertid vil vi for at få afsluttet den konkrete sag tilskrive de 111 kr. og de 29 kr. klagers depoter med tillæg af forrentning i marts måned 2022.

Da beløbene tilskrives som en engangspostering, vil klager ikke kunne se posteringen fremgå af sin depotoversigt hos AP Pension, men det vil fremgå som en forøgelse af depotet. Når beløbet er tilskrevet vil klager få besked, ligesom vi vil orientere Ankenævnet.'

- AP Pension bekræfter nok en gang, at AP Pension foretager skjulte posteringer

Klager vil mene, at den ovenfor citerede forklaring 'taler helt for sig selv' – nærmest skriger til himlen i relation til utroværdig håndtering ligesom i strid med enhver form for redelig forretningsførelse,

- her pointeret, at det ikke handler om beløbnes størrelse, derimod om principper – samt at årsagen til at klager protesterede over princippet om træk af vederlag ud fra vilkår i strid med aftalevilkårene for pensionsaftalen.

...

'For så vidt angår den årlige oversigt, som klagers repræsentant ønsker skal være magen til den oversigt, som klager tilbage i 2017 fik fra Skandia, kan vi ikke imødekomme dette.'

Det handler ikke om 'magen til' derimod om det specifikke indhold, som online-adgangen ikke giver adgang til – dertil at pensionsaftale klienterne har brug for en fastfrosset årlig opgørelse, som de ikke skal huske at gå ind og printe ud – hvor en udskrift af online-adgangen ydermere ikke vil indeholde alle de nødvendige oplysninger

- dertil det faktum, at dette forpligtende aftalevilkår var kendt af Skandia, da de anskaffede sig deres nye edb-system i 2018 – således ikke undskyldning for 'kan ikke', ud over at situationen tillige er at opfatte som aftalebrud.

På alle måder kritisabelt ligesom angribeligt, også i disse henseender.

...

Til AP Pensions påstand: *'Klager er således ikke stillet dårligere, end da pensionsordningen var placeret i Skandia.'* – skal klager udtale, at dette hverken er et relevant eller gyldigt aftaleretsligt argument.

- men AP Pension har ganske ret i, at Skandia var lige så ringe til at overholde de aftaleretslige vilkår, hvilket dog ikke er en formildende omstændighed eller et gyldigt argument.

Og med hensyn til: *'Derudover kan kunderne, ligesom i Skandia, altid kontakte os, såfremt der er uddybende spørgsmål til det, der fremgår af Min Pension.'* – har de seneste 2-3 år klart bevist, at den 'løsning' kan hverken betegnes som hensigtsmæssig eller som en realistisk og anvendelig mulighed til menigmand for at opklare uklarheder.

...

Ud fra de viste kontroller af saldi per 20-03-2022 holdt op imod samme saldi den 23-03-2022, fremgår det klart,

- for det første, at der for det første er foretaget skjulte posteringer, der har ændret de pågældende saldi
- for det andet, er der i AP Pensions bilag 4 tilfældigvis nævnt justeringer af beløb på hhv. kr. 10 og kr. 40, men disse differencer havde klager afdækket ud fra kontrolregning af poster og saldi den 20-03-2022, således forud for AP Pensions fremsendelse af bilag 4, muligvis fordi AP Pension allerede havde rettet disse poster forud for 20-03-2022, men først oplyst det til klager og Ankenævnet den 22-03-2022

Ankenævnet for Forsikring

26.

97182

- MEN, som det tillige fremgår af kontrollerne i regnearket, er der rettet hhv. kr. 214,22 og 614,22 i afkast samt tillige rettet respektive Tilgodehavende pensionskat med kr. 32,78 og 93,86
- dermed forekommer AP Pension at have rettet med andet beløb end de oplyser i senere nu fremsendte bilag 4.

Dermed opstår der nye uforklarlige differencer i 2022, ud over hvad der omtales tidligere ovenfor, samt ift. hvad AP Pension omtaler i deres 2. indlæg af 11-03-2022, herunder i aktuares ark.

At der er tale om relativt mindre beløb er ingen formildende omstændighed – det væsentlige er, at også på dette punkt har AP Pension demonstreret, at der ikke kan fattes tillid til AP Pensions udtalelser og adfærd, dertil kan vi ydermere alene opfatte dette yderligere eksempel på dybt kritisable forhold samt angribelig adfærd som minimum værende i strid med god hæderlig forretningsskik."

Klagerens repræsentant har i brev af 6/4 2022 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"Da klager dagen efter gennemgik udskrift for menupunktet fra udskrift af 04-04-2022:

Pol...50 Opsparing og Police – DepotOversigt

Pol...95 Opsparing og Police – DepotOversigt

opdagede klager, at der på begge konti var et nyt, ikke tidligere set felt på respektive førbenævnte pensionskonti, hhv.:

Ikke investeret beløb for indeværende år - 1.954,06 kr.

Ikke investeret beløb for indeværende år - 1.324,55 kr.

og klagers første tanke var, at der måske kunne være tale om en form for negativt restbeløb på kontoen ift. det totale beløb for *samlede pensionsinvesteringer* under menupunktet *Investeringsvalg – Opsparingsprofil*, men kontrol til de respektive udskrifter for de to pensionskonti viste beløb for *samlede pensionsinvesteringer* nøjagtig svarende til *Opsparingsværdi i alt før pensionsafkastskat* på menupunktet *Opsparing og Police – DepotOversigt*

- således ikke sådan forklaring bag viste beløb for førbenævnte linje, *Ikke investeret beløb for indeværende år*
- klager kunne samtidig konstatere, at førbenævnte negative beløb for *Ikke investeret beløb for indeværende år* skulle indregnes ved eftertælling af de enkelte beløb på linjer under *Opsparing og Police – DepotOversigt* for at nå frem til viste sum beløb for *Opsparingsværdi i alt før pensionsafkastskat* på menupunktet *Opsparing og Police – DepotOversigt*.

Dermed har AP Pension på hver af de to pensionsaftaler fratrasket sådanne væsentlige beløb, hhv.

- 1.954,06 kr. og - 1.324,55 kr. som klager ikke umiddelbart kan se nogen forklaring på,
- klager har således endnu en gang måttet konstatere en form for kritisabel difference ved efterkontrol af pensionsopsparingskontiene.

Klager foretog efterfølgende 06-04-2022 ny udskrift af menupunktet *Opsparing og Police – DepotOversigt* for begge pensionsopsparingskonti

Ankenævnet for Forsikring

27.

97182

- og nu fremgik der ikke længere førbenævnte linje *Ikke investeret beløb for indeværende år* af udskrifterne den 06-04-2022, uden at klager var i stand til omvendt at finde forklaringen på, hvorfor pågældende linje nu ikke længere var til stede.

Klager skal følgelig bede AP Pension om at forklare omstændighederne ifm. de førbenævnte observerede forhold.

I klagers tidligere bemærkninger oplystes det, at klager umiddelbart efter modtagelse af AP Pensions bemærkninger af 11-03-2022 konstaterede afvigelser ved efterkalkulation af ultimo saldo den 20-03-2022 for *Opsparingsværdi i alt før pensionsafkastskat* på de to pensionsopsparinger ved efterregning af sammentælling af de viste beløb i opgørelsen, som nærmere vist i tidligere fremlagte opdaterede regneark fra 24-10-2021, hhv.:

Pol...50	- kr. 10	(aktuarens regneark var i hele kr.)
Pol...95	- kr. 40	(aktuarens regneark var i hele kr.)

og efter AP Pensions senere fremlæggelse af bilag 4, [brev af 23/3 2022], hvor AP Pension angiveligt nu efter 20-03-2022 havde foretaget de beskrevne skjulte reguleringer, viste gentagelse af førbenævnte efterkalkulation nu, at der siden var skjult reguleret med:

Pol...50	+ kr. 214,22	(dertil justeret - 32,78 i skyldig pensionskastskat)
Pol...95	+ kr. 613,46	(dertil justeret - 93,86 i skyldig pensionskastskat)

desuagtet de i bilag 4 nævnte beløb – og dags dato 06-04-2022 viser gentaget efterkalkulation følgende afvigelser ved efterregning af sammentælling af de viste beløb i opgørelsen:

Pol...50	- kr. 10,00
Pol...95	+ kr. 72,92

Dermed lidt svært at finde sammenhænge mellem afvigelser og de skjulte justeringer AP Pension benævner i bilag 4.

I bilag 4 angiver AP pension af den skjulte justering er sket i beløbs feltet: *Ændring i Bonuskapital*, men på beløbene i dette felt var på såvel Pol...50 (+39,00) som på Pol...95 (+150,50) ens før/efter AP Pension angiveligt skulle have foretaget posteringer

- begge afvigelser viste sig derimod i et andet felt, nemlig i feltet: *Dit afkast i kroner*
- betegnelsen *Ændring i Bonuskapital* er i øvrigt en uspecifik betegnelse, idet der ikke angives ift, hvad eller siden hvornår mv., således ikke til at tolke indholdet heraf
- uanset tale om småbeløb differencer, stadig problematisk og berettiget bekymrende forretningsførelse, der berettiget kaster tvivl om tilliden til AP Pensions troværdighed og kontoførelse af pensionsformuen på de enkelte pensionsaftaler
- når AP Pension end ikke har styr på sådanne elementære forhold, da tvinge AP Pension pensionsaftalens indehaver til altid at tjekke efter ligesom være skeptisk ift. oplysningernes korrekthed.

Ift. ovenfor beskrevne justeringer, forekommer en justering i feltet: *Dit afkast i kroner* ydermere uoverskuelig, idet dette felt konstant ændrer sig ligesom der ikke i AP Pensions online system

MinPension – AP Pension findes nogen detaljeret specifikation over, hvilke elementer og faktorer *Dit afkast i kroner* består af

- mest detaljerede beskrivelse og specifikation for dette felt er eksempelvis:

Afkast

Dit afkast i kroner		
Dit afkast i procent (inkl. kickback og udbytte): -3,46 pct.	-	8.060,62 kr.

Specifikation af dit afkast (inkl. kickback og udbytte) i kroner [Klik her](#)

Select Lille Aktieandel	-	8.060,89 kr.
AP Loyalitetsbonus	+	0,27 kr.

der reelt ikke gør pensionsaftalens indehaver klogere på hvilke investeringer der er tabt/vundet på, for hvilke perioder osv.

- når klager iagttager AP Pensions anbefaling under menupunktet *Investeringsvalg – Indbetalingsprofil/Investeringsvalg – Opsparingsprofil*: 'AP Pension anbefaler, at du gennemgår *Investeringsguiden*, inden du redigerer din profil, da det på den måde vil være nemmere for dig at vurdere, om din pensionsordning er investeret i overensstemmelse med din risikovillighed.'

bliver forståelsen helt forsvundet, idet pensionsaftalens indehaver mulighed for at vurdere kræver et grundlag at vurdere ud fra – nemlig, hvorledes de tidligere *Investeringsvalg* klarede sig, ligesom med hvilke afkast mv. – dermed er kontohaver ladt i total blinde, og heller ikke de øvrige oplysninger på *Investeringsvalg* hjælper kontohaver i en reelt og saglig vurdering – og det af AP Pension oplyste *Risikotallet fra din opsparing* giver ikke kontohaver nogen reel indsigt heri.

Overordnet set vil klager påstå, at AP Pension på kritisabel og angribelig vis efterlader pensionsaftalens indehaver i blinde

- når AP Pensions investeringer på årets første få måneder kan resultere i et underskud som de viste 8 tusinde, må det ydermere påstås passende, at AP Pension tilpligtes at levere et bedre indsigtsmateriale og specifikation for investering og afkast, der reelt sætter pensionsaftalens indehaver i stand til at gennemskue på hvilken måde sådant afkast/underskud er sammensat.

Sammenholdt med førbeskrevne afvigelser/differencer ved efterregning af sammentælling af de viste beløb i opgørelsen, sammenholdt med Opsparingsværdi i alt før pensionsafkastskat for menupunktet *Opsparing og Police – DepotOversigt*, må det være et ubetinget krav:

- at manuel sammentælling af opgørelsens enkelte beløb stemmer eksakt med slutsaldoen
- at alle beløb der posteres herunder vises under et retvisende felt ligesom at sådanne beløb vises gennem hele resterende år
- for den type skjult engangspostering, som AP Pension omtaler i benævnte bilag 4, hører sådant eksempelvis nærmere hjemme i et felt af typen ekstraordinær post – og det må tillige være et ubetinget krav, at pensionsaftalens indehaver altid får tilsendt meddelelse om sådan postering, årsagen hertil ligesom beløb mv.
- at alle posteringer i alle felter skal være beskrevet i relevant, gennemskuelig og klart visende specifikation, eventuelt i form af enden underspecifikation i andet menupunkt, som der henvises til – og dette gælder tillige for feltet *Afkast*, således at pensionsaftalens indehaver reelt sættes i stand til at se det detaljerede afkast på de enkelte værdipapirer – og dermed reelt

sættes i stand til at vurdere risikoprofil og investeringsvalg mv., som AP Pension giver pensionsaftalens indehaver adgang til at forholde sig til/justere."

Selskabet har i brev af 7/6 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Periodeafgrænsning

...

AP Pension modtager indbetalingen sidst i december, hvorefter den bliver indlæst i systemet i januar, dog med skatteår i foregående år. Således er der ikke nogen skattepåvirkning i forhold til denne periodisering. Det skal bemærkes, at der forventeligt er nogle dages behandlingstid fra en indbetaling foretages, og til den kan handles i markedet og derved blive indsat på kundens depot. I den forbindelse skal vi henvise til Investeringsvilkårene afsnit 2, pkt. 2.6, hvoraf fremgår, at der normalt handles indenfor 5 børsdage og senest efter 20 børsdage.

Det kan ikke forventes, at indbetalinger strakshandles i det øjeblik, de forlader kundens konto. Dette vil kunden heller ikke kunne, hvis kunden selv stod for at handle i markedet.

Difference på 10 og 40 kr.

Kundens repræsentant har ret i, at der er en afstemningsdifference på 'Min Pension' på henholdsvis 10 og 40 kr.

I den konkrete situation har det været nødvendigt at anvende en manuel korrektion til depotet via en posteringstype, der normalt bruges til noget andet. Posteringen har fået markøren 'afkast' på sig, eftersom det er en kompensation for tabt afkast og derfor skal indgå i beregningsgrundlaget for PAL-skat (pensionsafkastsskat). Posteringstypen bliver dog ikke holdt ude af posteringerne til depotoversigten på samme måde som udbytte gør. Derfor kommer den manuelle korrektion til at indgå både som en særskilt postering, men også som en del af det samlede afkast. Af den årsag kommer der til at være en afstemningsfejl, da beløbet reelt kun er tilskrevet 1 gang, men kommer til at fremstå i bevægelserne som om det er tilskrevet 2 gange.

Det viste depot er korrekt, men visningen 2 gange skyldes de beskrevne manuelle posteringer.

Saldi baseret på aktuelle kurser

Klager anfører, at saldi på pensionsopsparingskontiene ikke er kursreguleret. Dette er ikke korrekt, eftersom en pensionsopsparing i markedsrente består af units i en fond, der er opgjort til en dagskurs. Af denne årsag vil en pensionsopsparings værdi for en police i markedsrente på ethvert tidspunkt være afhængig af kurserne i de fonde, pensionsopsparingen er investeret i – og vil dermed ændre sig på daglig basis.

Det fremgår af betingelserne for produktet, at det er et markedsrenteprodukt, og at værdien af produktet svinger med kurserne. Derfor vil faktiske depotværdi på pensionsopsparingskonti til enhver tid være afspejlet af den dagskurs opsparingen er opgjort til.

Klager henviser til de to opstillede afstemningsskemaer, som fremgår på side 2 og 3 i tidligere indlæg fra den 11-3-2022, hvortil klager bemærker, at der intetsteds fremgår noget om kurser, handler osv.

Hertil skal vi bemærke, at eftersom produktet er placeret i markedsrente, vil depotet altid være afhængigt af dagskursen, hvorfor vi fandt det unødvendigt at fremhæve i skemaet, at depotværdien var opgjort til dagskursen.

Det opnåede afkast på 2.953,85 kr.

Det nævnte beløb er en summering af afkastet fra 01-01-2018 til 31-12-2020.

Klager havde i det indsendte regneark adresseret differencen mellem indbetalinger fra 01-01-2018 til 31-12-2020 og depotet pr. 31-12-2020 på police ...62.

Det er denne difference, som vores aktuar på side 7 i vores indlæg fra den 11-3-2022 har redegjort for kan forklares af AMB og afkast for perioden 01-01-2018 og 31-12-2020.

Lagt sammen med afkastet fra 01-01-2021 til 30-04-2021 på 296,66 kr., stemmer det overens med afkastet for perioden 01-01-2018 til 30-04-2021 vist i afstemningsskemaet på side 2 i tidligere indlæg fra den 11-3-2022.

Den årlige oversigt

Vi skal henvise til vores tidligere besvarelse vedr. oversigten.

Ændring af saldi mellem 20-03-2022 og 23-03-2022

Som tidligere nævnt er klagers pension placeret i et markedsrenteprodukt, hvilket medfører, at klagers depot vil ændre sig med dagskursen, uagtet at der ikke posteres andet på policen.

De 214,22 kr. er et udtryk for den ændrede kurs fra 20-03-2022 til 23-03-2022, der øger kundens afkast fra -3.036,20 kr. til 2.821,98 kr., og dermed også klagers depot med samme beløb.

Ændringen i tilgodehavende pensionsafkast er et udtryk for, at kundens afkast er ændret og dermed er klagers pensionsafkastskat til fremtidig afregning også ændret. 15,3 % af 214,22 kr. er netop 32,78 kr."

Af brev af 20/6 2022 fra klagerens repræsentant til nævnet fremgår bl.a.:

"Mht. Periodeafgrænsning må pensionskunder kunne forvente, at AP Pension formår at overholde de gængse principper herfor, samtidig bemærket, at der er en vis respit efter årsskiftet til at foretage sådan periodeafgrænsning, hvorfor AP Pensions forklaringer forekommer utidige og uprofessionelle.

Mht. Difference på 10 og 40 kr., finder klager det kritisabelt, at AP Pension anvender metode for manuelle og skjulte posteringer, der ikke følger de normale principper for salderinger og som forhindrer pensionskundernes behørlige og umiddelbare indsigt i, hvad der foregår på pensionskundernes opsparingskonti

- at der i nærværende tilfælde er tale om lille beløb, er ikke afgørende og ej heller formildende omstændighed, idet der lige så godt kunne være tale om større og væsentligt beløb
- klager skal samtidig erindre om, at der i nærværende sag og forløb har været tale om ganske væsentlige afvigelser/differencer i salderinger, som AP Pension pludselig, men først efter gentagne påtaler heraf, fik på plads

- det kan ikke være acceptabelt, at AP Pensions pensionskunder skal granske AP Pensions økonomiske håndtering af pensionskundens opsparing, som i nærværende tilfælde, for blot at kunne forvisse sig om, at salderingerne på kontohavers økonomiske pensionsformue er korrekt opgjort
- sådan indsigt og forvisning om saldienes træværdighed og pålidelighed burde være åbenbar for menigmand.

Åbenbar for menigmand, gælder tillige for AP Pensions bemærkninger til omtalte: **Det opnåede afkast på 2.953,85 kr.** ... hvor AP Pension sammenblander posteringstyper

- havde de enkelte posteringstyper været anført såvel korrekt i beløb som angivelse af korrekt posteringstype, ville klager ikke have haft behov for at gøre indsigelse.

AP Pension udtaler om *Saldi baseret på aktuelle kurser:*

...

Baseret på forklaring fra AP Pension, indikerer AP Pension at pensionskundernes saldi på alle punkter er 'flydende', og at saldi er *afhængig af kurserne i de fonde, pensionsopsparingen er investeret i – og vil dermed ændre sig på daglig basis.*

- AP Pensions forklaring giver ikke mening, idet pensionskunden dermed aldrig vil kunne afstemme nogen som helst saldo, herunder eksempelvis årets indbetalinger, hvor alle beløb vil kontinuerligt ændre sig, hvorved pensionskunderne vil være ude af stand til at kontrollere deres opsparinger
- sådant udgangspunkt vil følgelig være uacceptabelt, set ud fra pensionskundernes ret til indsigt ligesom ift. deres ret til at kunne gennemskue deres opsparinger.

AP Pensions forklaring stemmer heller ikke med tidligere fremlagte bilag fra AP Pension på Ankenævnets portal: *Bilag 2 Mail til klager af 30.8.2021 med depotregn*, der indledes med ordlyden:

'Jeg beklager meget det sagsforløb I har været igennem. Vores aktuariat har nu udarbejdet depotregnskaber for begge [klagerens] policer for 2018, 2019 og 2020 som efterspurgt. Depotregnskaberne viser hvad der er indbetalinger og hvad der er bidragsfritagelse på de forskellige policer. Disse bør kunne give den information, I har efterlyst.'

og de heri bagudrettede opgørelser årsvis, flere år bagud, ville ikke kunne udfærdiges, var alle posteringer og saldi 'flydende', som AP Pension nu forsøger at argumentere.

Termen 'saldi' skal, ud fra nærværende sags materie af gode grunde forstås som den *aktuelle opsparingsværdi*, der fremgår af *MIN OPSPARING – Depotoversigt*.

- dette baseret på de gængse principper, hvor der er en primo saldo ved årets begyndelse, dertil årets konkrete posteringer, der samlet giver en ultimo saldo ved årets udgang.

...

Af udklip ovenfor fremgår primo saldo, der sammen med de enkelte viste posteringer for året kan opsummeres til vist ultimo saldo, her angivet som: *Opsparingsværdi i alt før pensionsafkastskat.*

De viste posteringer er akkurate poster, der kan afstemmes – og der er ikke tale om nogen form for omregning efter en variabel kurs, eksempelvis en markedskurs.

Det bemærkelsesværdige er dog, at ultimo saldoen ovenfor i fastfrosne beløb og poster, tilfældigvis stemmer 100% med saldo i kursregulerede saldo i opsparingsoversigten underneden,

- sidstnævnte angiveligt beregnet ud fra et antal enheder af ikke nærmere specificeret aktieandel til en variabel kurs på en given dato – dvs. på dato for udskriften
- hvor stor er chancen for, at tilfældige værdipapirer til variabel kurs tilfældigvis stemmer med en opsparingsoversigt, i fastfrosne beløb!!

Bemærk i øvrigt, at der i oversigten ovenfor fremgår postering: *Ikke investeret beløb for indeværende år*

- dermed indikeres, at saldo for opsparingskonto investeres i værdipapirer, hvorved Investeringskontoen underneden må opfattes som en underkonto for Opsparingskontoen, der beskriver investeringer i værdipapirer
- af posteringerne fremgår tillige *Afkast*, der må forstås som realiserede tab/gevinster fra tidligere salg af værdipapirer
- baseret herpå burde der, ud fra faktorernes natur, principielt aldrig kunne sættes lighedstegn mellem saldo på Opsparingskonto og Investeringskontoen
- desuagtet forekommer der ALTID at kunne sættes lighedstegn mellem disse to konti i regnskabet fra AP Pension.

...

Går vi tilbage til de tidligere årlige opgørelser fra Skandia, eksempelvis: *MitSkandia - 2015 Detaljeret oversigt* er der vist lignende opgørelse i posteringstyper, som ovenfor fra AP Pension Opsparingsoversigt/Depotoversigt – i fastfrosne beløb, hvor der heller ikke var angivet noget om kursregulering – ligeså var der en Investeringsoversigt:

...

og i den årlige opgørelse *MitSkandia – 2015 Detaljeret oversigt* fremgår termen 'kurs' alene i det klip, der vises ovenfor fra Investeringsoversigt.

...

- foruden at AP Pension desuden stadig ikke opfylder kravet om at dokumentere vilkåret i præmiefritagelse om, at *dine forsikringer opretholdes*."

Selskabet har i brev af 21/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Ukendte posteringer

Klagers repræsentant efterlyser en forklaring på, hvorfor linjen *'ikke investeret beløb for indeværende år'* var forsvundet fra oversigten.

Forklaringen på de to beløb skal findes i tidspunktet på måneden, hvor klagers repræsentant ser på depotoversigten. På Pol...50 er der indbetalt 2.123,98 kr. d. 1.4.2022, hvor der, efter AMB er trukket, er ført 1.954,96 kr. videre til investering i depotet. Herefter tager det 2-3 hverdage, før pengene bliver investeret, hvilket fremgår at investeringsvilkårene afsnit 3.

Af samme årsag vil det indbetalte beløb i den mellemliggende periode mangle på kundens depot. For at posteringerne i oversigten skal stemme med forskellen mellem primo og ultimo depot, bliver posteringerne reduceret for det beløb, der endnu ikke er investeret. Da klagers repræsentant tjekker et par dage efter, er posteringen væk, hvilket er et udtryk for, at pengene nu er investeret.

Man vil af depotoversigten hver måned omkring den 1. eller 2., kunne se en lignende postering, der dog ikke er udtryk for, at AP Pension trækker nogle beløb fra forsikringen. Det samme gør sig gældende for Pol...95, hvor det er bidragsfritagelsen, der bliver tilskrevet kundens police 1.4.2022, men først investeres 5.4.2022.

Ankenævnet *for* Forsikring

33.

97182

Reguleringer

Reguleringer på hhv. 214,22 kr. og 613,46 kr. kommer af kursudvikling i de fonde, opsparringen er investeret i. Det er således ikke tale om skjulte reguleringer men opdatering af afkast, der netop opdateres løbende fra dag til dag, når kurserne ændrer sig.

Posteringserne på henholdsvis 10 kr. og 40 kr. er tidligere blevet gennemgået i vores indlæg fra den 7.6.2022.

Investeringsprofil

AP Pension udbyder et udvalg af forskellige investeringsprodukter, alt efter kundens ønske til hvor meget man ønsker at følge med i sine investeringer, og hvor aktivt man selv ønsker at investere. Det er kunderne selv, der vælger, hvordan deres midler skal være investeret. Klager har sin opsparring i fonden med navnet 'Select lille Aktieandel'.

Klager kan finde detaljeret oversigt over, hvad fonden består af ved at gå ind på www.appension.dk vælge 'investering', og vælge 'Hvilke fonde kan du investere i'. Herefter vælges 'Select lille Aktieandel'. På denne side finder klager detaljeret information om fonden, f.eks. hvad der indgår i fonden, og hvordan fonden er risikovurderet.

Da man investerer i en fond, er det dog ikke muligt at se hvordan afkastet fordeler sig på de underliggende aktiver i fonden. Dette gælder generelt, når man investerer i fonde og ikke selv sammensætter sin portefølje.

Afkast er et udtryk for urealiseret afkast (der opstår igennem kursudvikling af fonden fra den ene periode til den anden) og realiseret afkast (der opstår i forbindelse med udbytte betalinger fra investeringer, eller lignende udbetalinger der kan sidestilles med afkast). Da kurserne ændrer sig fra dag til dag, vil afkastet ligeså ændre sig fra dag til dag.

Forsikringsdækninger

Klagers repræsentant ønsker en bekræftelse på, at forsikringsdækningerne er opretholdt uændret til dags dato og fremadrettet, som angivet i seneste årlige oversigt 2017.

Vi skal henvise til tidligere indsendt bilag 3, velkomstbrev, afsnittet 'Dine forsikringsdækninger'."

Klagerens repræsentant har i brev af 2/7 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Til AP Pensions bemærkninger: **Ukendte Posterings** skal klager bemærke, at AP Pensions forklaring ikke logisk hænger sammen.

...

Når AP Pension nu 21-06-2022 udtaler ...: '*... Herefter tager det 2-3 hverdage, før pengene bliver investeret, hvilket fremgår af investeringsvilkårene afsnit 3. Af samme årsag, vil det indbetalte beløb i den mellemliggende periode mangle på kundens depot. ...*' – såvel udtrykker som bekræfter AP Pension, at er tale om et *Ikke investeret beløb for indeværende år.*

- men, såfremt beløbet ikke er investeret, skal der logisk være det samme beløb i difference mellem de to saldi, saldo for *Opsparing og Police* – og *DepotOversigt* og saldo på *Investeringsvalg – Opsparingsprofil* – dette idet beløbet for *Ikke investeret beløb* jo netop ikke er investeret, endnu

- men, det er netop der problemet ligger, såvel logisk som praktisk set, idet der ikke er difference mellem de to saldi – netop som AP Pension selv udtaler: *'Af samme årsag, vil det indbetalte beløb i den mellemliggende periode mangle på kundens depot.'*

Det er i øvrigt samme bemærkelsesværdige problematik, klager påpeger øverst side 5 i *Klagers bemærkninger til AP Pension 4. indlæg af 07-06-2022 Sag 97182*. Alene dette forhold gør, at der ikke kan være lighedstegn mellem saldo for saldo for Opsparing og Police – og DepotOversigt og saldo på Investeringsvalg.

Klager skal derfor følgelig fastholde påstand om, at AP Pension har et forklaringsproblem med den måde de opgør saldi på – samt at denne måde ikke er i overensstemmelse med normal praksis i metode for kontoopgørelser.

Tilsvarende skal påstås om det forhold ifm. Reguleringer, hvorom AP Pension nu udtaler:

'Reguleringer. *Reguleringer på; hhv. 214,22 kr. og 613,46 kr. kommer af kursudvikling i de fonde, opsparingen er investeret i. Det er således ikke tale om skjulte reguleringer men opdatering af afkast, der netop opdateres løbende fra dag til dag, når kurserne ændrer sig.'*

heller ikke denne forklaring er i overensstemmelse med normal praksis i metode for kontoopgørelser, og i begge tilfælde forhindrer AP Pension menigmand som pensionskunde dennes behørig og umiddelbare ret til umiddelbar indsigt i, hvad der foregår på pensionskundernes opsparingskonti.

Om Investeringsprofil udtaler AP Pension oplysning om hvor klager kan finde beskrivelsen af de værdipapirer/investeringsprodukter, der er investeret i – disse forhold er klager imidlertid klar over hvor findes.

Det klager påpegede var derimod:

- begge afvigelser viste sig derimod i et andet felt, nemlig i feltet: *Dit afkast i kroner*
- betegnelsen *Ændring i Bonuskapital* er i øvrigt en uspecifik betegnelse, idet der ikke angives ift. hvad eller siden hvornår mv., således ikke til at tolke indholdet heraf

hvor AP Pension kommer med den bemærkelsesværdige forklaring: *'Afkast er et udtryk for urealiseret afkast (der opstår igennem kursudvikling af fonden fra den ene periode til den anden) og realiseret afkast (der opstår i forbindelse med udbytte betalinger fra investeringer, eller lignende udbetalinger der kan sidestilles med afkast). Da kurserne ændrer sig fra dag til dag, vil afkastet ligeså ændre sig fra dag til dag.'*

hvor AP Pension sammenblander en række forskellige forhold – urealiserede og realiserede i en stor sammenblanding – i en stor 'frugtmos'

- er realiseret afkast er per definition en fastfrosset beløbsstørrelse, der er akkumuleret af alle de forudgående tab/gevinster ifm. faktiske værdipapirhandler
- som tillige præciseret i klagers supplerende bemærkninger af 07-06-2022 om hhv. fastfrosne beløbs saldi i kontoopgørelser vs. kursregulerede beløb i værdipapiropgørelser, argumenterer AP Pension tilsyneladende med en slags 'frugtmos' metode, med alt baseret på flydende kurs, hvilket forekommer værende i strid med normal praksis i metode for konto- og formueopgørelser,

- desuden skal pensions-opsparingskontoen være opgjort i fastfrosne beløb – dvs. ikke kursregulerede poster, sådan som AP Pension tilkendegiver – således pensionskunden kan følge med i eksempelvis udviklingen i indbetalinger, omkostninger, realiserede tab mv., ligesom der fremgår en fastfrosset primosaldo, der efter indregning af årets poster samt årets ændring af investeringskontoens værdisætning, giver fastfrosset ultimosaldo
- ved siden heraf, er der en investeringskonto med en vis mængde værdipapirer til en variabel kurs og deraf modsvarende flydende værdi
- for klager at se, overholder AP Pensions argumentationer ikke disse principper for normal praksis i metode for kontoopgørelser, som nærmere beskrevet i klagers bemærkninger, herunder de af 31-03-2022, 06-04-2022 samt 07-06-2022
- dermed forhindrer AP Pension menigmands som pensionskunde dennes behørig og umiddelbare ret til umiddelbar indsigt i, hvad der foregår på pensionskundernes opsparingskonti ligesom menigmands mulighed for såvel under vejs at kunne afstemme saldi og poster som menigmands løbende indsigt i udviklingen af dennes pensionsopsparing.

AP Pensions forklaring om **Forsikringsdækninger**: 'Klagers repræsentant ønsker en bekræftelse på, at forsikringsdækningerne er opretholdt uændret til dags dato og fremadrettet, som angivet i seneste årlige oversigt 2017. Vi skal henvise til tidligere indsendt bilag 3, velkomstbrev, afsnittet 'Dine forsikringsdækninger'. Mangler Ankenævnet yderligere oplysninger til brug for sagsbehandlingen, er vi meget gerne behjælpelig hermed.'

er ikke til specielt meget hjælp. AP Pension henviser til Velkomstbrev, der herom beskriver:

'Dine forsikringsdækninger

Du har fortsat de forsikringsdækninger, du havde på din pensionsordning i Skandia, og de samme forsikringsbetingelser.

Det fremgår af din pensionsoversigt, hvilke dækninger du har, og hvilke betingelser den aftale, du er omfattet af, giver mulighed for. Du skal være opmærksom på, at du alene er omfattet af den/de nævnte forsikringsbetingelser, hvis du har den forsikringsdækning, som forsikringsbetingelserne handler om.'

og kontrol af anviste Pensionsoversigt/Forsikring og Prognose - Dækninger, af 04-04-2022 fremgår:

Livs- og pensionsforsikring

Under udbetaling:

Ændrer dine indtægtsforhold sig, skal du straks give os besked. Se dine specifikationer under Dokumenter

Årlig udbetaling indtil den 01.05.2023, op til: 0,00 kr. (skattepligtig) Pol 95

Ved tab af erhvervsevne:

Der ydes bidragsfritagelse, se mere i din pensionsoversigt.

hvorved klager alene kan se bemærkningen: '*under udbetaling*' – og dermed ikke, hvor vidt AP Pension faktisk har overholdt betingelse om opretholdelse af invalidepensionsforsikringen, heller ikke med hvilken dækning – der som minimum skal omfatte klagers resterhvervsevne – jf. reglerne om fripolice."

Klagerens repræsentant har den 14/7 2022 bl.a. bemærket følgende til nævnet:

"Mht. Skandia, så viser oversigten i 2016 klagers opsparing, der er fordelt i typer – dvs. nuværende opsparing i 2016, fordelt på typer – dvs. der hvor angivet udbetaling over 10 år, vil beløbet være det samlede i 10 år, og ikke udbetaling per år.

Når klager sammenholder med AP Pension er oversigten nærmere en prognose over pensionsudbetalinger – dvs. ikke opsparing dd. – og dermed kan klager kun forstå de viste beløb som de årlige udbetalinger over eksempelvis 10 år, eller som engangsudbetaling.

Da de to opgørelser er baseret på forskellig opgørelsesmetode, kan de ikke umiddelbart sammenlignes.

I AP Pension er Pol...50 den opsparing klager indbetaler på – og Pol...95 er fripolice samt saldo forud for 1/2-2018.

Dermed burde Pol...50, når klager når til pensionering, have en højere saldo end fripolice og dermed de største udbetalinger – men på prognose fra AP Pension ser der nærmere omvendt ud – det virker underligt og forkert ift. angivelse ifm. død forekommer opgørelserne fra både Skandia og AP Pension at være ud fra prognose definition som fremskrevne udbetalingsbeløb."

Af brev af 25/8 2022 fra selskabet til nævnet fremgår bl.a.:

"Dækningsoversigten

Vedr. dækningsoversigten skal vi oplyse, at dækningsoversigten i Skandia viser opsparingen, mens dækningsoversigten i AP Pension viser en prognose over udbetalinger.

Klager kan se opsparingen på MinPension ved at gå til fanen opsparing.

Dækningsoversigten skal vise dækningerne. For den enkelt dækning vises den forventede udbetaling opstillet på den måde, som dækningen virker på. Fx for en rate vises den årlige udbetaling.

Fripolicen

Klager kommenterer på, at fripolicen virker til at have større forventet udbetaling end policen med indbetaling.

Dette er korrekt, da der bliver tilskrevet bidragsfritagelse på fripolicen, hvorfor dennes depot vil vokse frem mod udbetalingstidspunktet. Bidragsfritagelsen udgør et lavere beløb, end klagers indbetaling, men da udgangspunktet (depotets størrelse i dag) er større, vil det stadig medføre, at depotet vil være større på tidspunktet for udbetalingsstart.

Opgørelse ved død

Ankenævnet *for* Forsikring

38.

97182

For så vidt angår angivelsen af beløb i forbindelse med død, opgøres dette ud fra, hvordan depotet ser ud i dag. Her laves der ikke prognosefremregning."

Ankenævnet for Forsikring

39.

97182

Herefter har klagerens repræsentant i brev af 28/8 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi noterer os, at AP Pension udtaler [ang. fripolice/depotstørrelser] ... hvortil klager skal bemærke, at ud fra klagers umiddelbare vurdering forekommer talstørrelserne ikke umiddelbart at hænge sammen, hvorfor klager har udfærdiget nedenstående overslag over opsparing, indbetaling samt afkast på de to policer, bl.a. ud fra hvorledes oplysningerne i AP Pensions prognoser umiddelbart indikerer, at udbetalingerne vil være, når klager fylder 67 år:

Overslag over opsparing på de to policer, når klager fylder 67 år	Pol...50 opsparing klager selv indbetaler på efter 02- 2018	Pol...95 fripolice samt saldo forud for 02-2018
Opsparingsværdi primo 2022 før pensionsafkastskat sidste år	76.339,57	235.333,50
Tilgodehavende pensionsafkastskat for indeværende år	394,41	1.127,55
Primo 2022	76.733,98	236.461,05
Egenbetaling, gennemsnit 2019-2021	21.075	
Præmiefritagelse, gennemsnit 2019-2021		16.451
Estimeret tilgang som hhv. indbetalinger og præmiefritagelse beløb de næste 30 år til klager fylder 67	632.240	493.530
Estimeret lønfremgang de næste 30 år, 2,5% stigning årligt	15.806	
Estimeret Arbejdsmarkedsbidrag	-51.844	
Estimeret opsparing ved klagers fyldte 67 år, eksklusive forrentning/afkast fra og med 2022	672.936	729.991
AP Pension prognose april 2022 - betaling over 10 år efter klagers fyldte 67 år - jf. oplysning med forventet iht. Respektive Pol Forsikring og Prognose - Prognose den 04-04- 2022, der er rimelig samstemmende med prognose 12-10- 2021, negativ følgelig ikke foranlediget af 2022 kriserne) Årlig livsvarig livrentepension kr 2.932,24 kr. ikke indregnet)	633.390	686.745 *)
Samlet estimeret forrentning over de næste 30 år	-39.546	-43.246
Samlet estimeret forrentning over de næste 30 år i %	-5,9	-5,9

Ved negativt afkast, opstår der tilgodehavende hos SKAT, der normalt modregnes i efterfølgende års pensionsafkastskat af positive afkast – men da samlet prognose for afkast er negativt, antages hverken sådan modregningsmulighed eller afkastskat i øvrigt.

Når AP Pension således udtaler: '*da udgangspunktet (depotets størrelse i dag) er større, vil det stadig medføre, at depotet vil være større på tidspunktet for udbetalingsstart*' vil klager hertil bemærke, at ud fra klagers ovenfor beskrevne overslag, forekommer de to opsparingssaldi Pol...50 og Pol...95 ikke at være markant forskellige – forskellen primært arbejdsmarkedsbidraget for løn-

indbetalingerne – når klager fylder 67 år, såfremt vi ser bort fra forrentning/afkast de næste 30 år, dvs. i perioden fra 2022 til klager fylder 67 år – ikke helt så enkel, som AP Pension indikerer

- når klager derefter iagttager AP Pensions beskrevne Prognose for udbetalinger til klager efter det fyldte 67 år, dvs. 10 årlige betalinger, samt for Pol...95 desuden et mindre engangsbeløb, da kan klager konstatere, at AP Pension tilsyneladende selv forventer, at den samlede forrentning for de to opsparinger Pol...50 og Pol...95 over den kommende 30-årige periode samlet vil give et negativt afkast på ikke mindre end -5,9 % for de to policer
- AP Pension forventer åbenbart ikke, at AP Pension samlet set over de næste 30 år vil være i stand til at forvalte investering af klagers opsparring på en måde, der resulterer i et positivt afkast - derimod et samlet betydeligt tab, hvilket forekommer bemærkelsesværdigt.

I prognoserne på Portalen angiver AP Pension vægtninger, for Pol...50 eksempelvis årlig udbetaling over 10 år:

Udbetaling ved højt afkast	89.425 kr.
Udbetaling ved forventet afkast	63.339 kr.
Udbetaling ved lavt afkast	41.862 kr.

hvor klager har anvendt estimeringen for 'Udbetaling ved forventet afkast'.

Vi noterer os ud fra oplysning på Portalen, at faktiske afkast i 2021 (inkl. kickback og udbytte) for Pol...50 var +1,52 % og for Pol...95 +1,70 %

- afkast 2021 indikeres i AP Pension Årsregnskabsmeddelelse 2021 i øvrigt at være *det næststørste afkast i AP Pensions 102-årige historie*, hvilket også passer med klagers erindring om de ubetydelige og ringe afkast også i årene forud for 2021
- for året 2022 indikeres der i april 2022 prognosen for Pol...50 og Pol...95 forventning om negativt afkast på -3,24 % og -3,15 %, respektivt.

I relation til afkast for 2021 noterer vi os, at det af AP Pension Årsregnskabsmeddelelse 2021 bl.a. fremgår:

'Høje afkast igen

AP Pension opnåede et samlet investeringsafkast på 14 mia. kr. før pensionsafkastskat i 2021. Det er tæt på rekordåret 2019, hvor afkastet var 15,9 mia. kr. For kunderne betød det, at de fik afkast på op til 19,4 procent i livscyklusprodukt AP Active, mens kunder med opsparring i AP Bæredygtig kunne glæde sig over afkast på op til 19,9 procent i en tilsvarende profil.

- Jeg er meget tilfreds med, at vi igen i 2021 har leveret bundsolide afkast til vores kunder. Men jeg er mindst lige så glad for, at vi holder fast i vores førsteplads på fem års sigt, når man f.eks. ser på kunder med 15 år til pension. Der vil komme udsving i resultaterne fra år til år, og det er meget usandsynligt, at man kan ligge nummer et hvert år. Derfor er vores fokus på den langsigtede værdiskabelse, siger den administrerende direktør.'

hvilke oplysninger umiddelbart forekommer at stemme dårligt overens, med tidligere ovenfor beskrevne såvel AP Pension's officielle indikationer om afkast for 2021 som overslag for afkast/forrentning i de kommende 30 år som med iht. opgørelserne for opsparinger Pol...50 og Pol...95.

Alle forhold taget i betragtning, forekommer det at være en særdeles dårlig disposition at lade AP Pension stå for pensionsforvaltning ved at fortsætte med at indbetale pensionsordning til AP Pension Pol...50 for lønkontoen,

- følgelig overvejes saldo Pol...50 overført til Pol...95, hvorefter klager vil finde mere forretningskyndig pensions-forvaltningsselskab for klagers egne fremadrettede indbetalinger fra lønkon-toen. Samtidig bemærket, at præmiefritagelse fremadrettet heller ikke forudsætter, at klager tillige indbetaler ny pensionsopsparing til AP Pension.

Klager skal følgelig medgive, at Pol...95 ved udbetalingsstart som 67-årig vil have en smule højere saldo end for Pol...50, men forklaringen herpå forekommer at være 'lidt anderledes' samt mindre klædelig end den udlægning, som AP Pension umiddelbart søger at indikere i deres bemærkninger af 25-08-2022.

Klager har i øvrigt iagttaget AP Pensions orientering: *Usikkerhed ved beregning af din udbetaling.*"

Nævnets sekretariat har i mail af 14/11 2022 til klageren bl.a. anført:

"Vi skal venligst bede klager om at præcisere, hvad klager konkret gerne vil opnå hos selskabet med den indgivne klage.

Vi ønsker bl.a. oplyst, om klager fortsat gør gældende, at hun har penge til gode i forhold til selskabets opgørelse af pensionsordningen. Hvis klager gør et sådan krav gældende, skal vi venligst bede klager præcisere dette krav.

Vi skal i den sammenhæng bemærke, at nævnets kompetence beror på at træffe afgørelse i tvister mellem et selskab og en forbruger angående krav af økonomisk karakter. Vi henviser i den forbindelse til § 4, stk. 3, nr. 2, i nævnets vedtægter, der kan findes på vores hjemmeside."

Hertil har klagerens repræsentant i brev af 23/11 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager skal om nævnets ønske om præcisering af, *hvad klager konkret gerne vil opnå hos selskabet med den indgivne klage*, henvise til vor oprindelige anmeldelse [klageskemaet], hvori klager beskriver den økonomiske problematik, som klager med indgivne klage ønsker nævnets bistand til at få afklaret.

...

I forhold til nævnets spørgsmål om – *Vi ønsker bl.a. oplyst, om klager fortsat gør gældende, at hun har penge til gode i forhold til selskabets opgørelse af pensionsordningen. Hvis klager gør et sådan krav gældende, skal vi venligst bede klager præcisere dette krav* – skal klager under henvisning til et udsnit af de rejste aspekter samt de svar og forklaringer, som Skandia/AP Pension er kommet med under processkriftudvekslingen i nærværende sag henvise til [uddrag af tidligere partsindlæg].

...

Følgelig – i relation til klagers oprindelige påstand:

- *da vi senest tog problematikken op med AP Pension, efter deres overtagelse af Skandia, fik vi nye opgørelsen, MEN heller ikke disse stemte, i stedet nye differencer – samlet omkring 12.000 kr., der mangler forklaring/saldi på*

er foreliggende omstændigheder og forhold, som vist en række uddrag fra ovenfor, ikke så simple, som nævnet søger at tegne et billede af i sine bemærkninger:

- *'Vi ønsker bl.a. oplyst, om klager fortsat gør gældende, at hun har penge til gode i forhold til selskabets opgørelse af pensionsordningen. Hvis klager gør et sådan krav gældende, skal vi venligst bede klager præcisere dette krav.'*

Hvor klager stadig dags dato vil påstå, at der mangler et væsentligt beløb i den sluttelige pensionsaldo, uden klager dog grundet de bemærkelsesværdige forhold og omstændigheder, hvor klager ikke har tilstrækkelig indsigt til at validere de enkelte oplyste justeringer til posteringer flere år tilbage, skjulte posteringer mv., er i stand til præcist at oplyse hvor stor del af oprindeligt påstående manko på kr. 12.000 der mangler

- dertil at der i tillæg til førbenævnte kr. 12.000 tillige undervejs i afklaringsforløbet er opstået nye differencer, som AP Pension har søgt forklaret med andre 'oplyste justeringer til posteringer flere år tilbage, skjulte posteringer mv.'

Når nævnet yderligere udtaler: *'Vi skal i den sammenhæng bemærke, at nævnets kompetence beror på at træffe afgørelse i tvister mellem et selskab og en forbruger angående krav af økonomisk karakter. Vi henviser i den forbindelse til § 4, stk. 3, nr. 2, i nævnets vedtægter, der kan findes på vores hjemmeside.'*

må klager opfatte nævnets betoning: *'angående krav af økonomisk karakter'* på sådan vis, at dette må indbefatte, at Ankenævnet for Forsikring skal forholde sig til, at AP Pension ikke overholder de indgåede aftalevilkår for pensionsaftalen

...

Dertil yderligere problem – ud fra aftalevilkårene, skal Skandia årligt udstede Detaljeret oversigt, hvori saldi og forsikringsdækninger mv beskrives og specificeres – dette løbende at betragte som policedokument

- MEN, Skandia har ikke siden 2017 udstedt denne årlige aftalemæssige oversigt
- dvs. [klageren] har ikke fået opgørelser for 2018, 2019 og 2020 – og de præmiefritagelsesbeløb, som Skandia har skullet indbetale på [klagerens] pensionsopsparing/-konto siden 1. februar 2018 har heller ikke været synlige på Skandia online adgang MitSkandia, hvorfor vi ikke har kunne opklare disse anliggender,

hvilken kritisabel og angribelig forhold og omstændighed netop har været med til at gøre det muligt for Skandia/AP Pension at have så kritisabel forretningsmoral, at det har været så svært for klager at få det nødvendige overblik over sin pensionsopsparing, som såvel sagens detaljerede udredninger som de få udklip ovenfor viser.

Når Ankenævnet for Forsikring udtaler, sin opgave som: *at træffe afgørelse i tvister mellem et selskab og en forbruger angående krav af økonomisk karakter* – da må nævnet samlet set forholde sig til en indgået pensionsaftale, reguleret under aftaleloven, hvorpå der indestår væsentlig store beløb i pensionshavers favør – klagers favør – der alt andet lige må forpligte AP Pension til specifikt at sørge for, løbende at vise de korrekte transaktioner og saldi.

- Ankenævnet for Forsikring burde ikke kunne se stiltiende til, at klager har været nødt til så lang en proces, for blot at nå frem til at kunne afstemme saldi
- men stadig ikke langt nok fremme til at kunne afgøre, om alle transaktioner tillige er berettigede og korrekte.

...

- Vi skal påstå, at vor nærværende klage faktisk angår et konkret økonomisk mellemværende

- hvor vidt de kritisable forhold og omstændigheder, vi har kunnet iagttage lige som har beskrevet og dokumenteret over for nævnet, er enkeltstående alene ift. aftaleforhold og -håndtering af aftale mellem AP Pension og [klageren] – eller at betragte som generelt måde alle pensionskunder behandles på, skal vi ikke kunne sige
- men uanset at sidstnævnte måtte være tilfældet, forekommer det desto mere bemærkelsesværdigt, såfremt det forhold, at alle pensionskunder behandles kritisabelt, skulle være bevæggrund for Ankenævnet for Forsikring til at afvise at forholde sig til de forelagte kritisable og angribelige forhold, hvor pensionskunder hverken kan have tillid til, at AP Pension opgør kontohavers pensionsopsparing korrekt eller at årets saldooplysninger og transaktioner er korrekt lagt sammen og salderet ift. primo-saldoen, for ikke at tale om, at pensionskunderne er nødt til at efterregne opgørelserne for at tjekke, hvor vidt AP Pension har foretaget skjulte posteringer
- at Ankenævnet for Forsikring i givet fald ikke anser det for nævnets opgave at sikre, at pensionskunder kan have tillid til oplysninger og opgørelser fra AP Pension
- at Ankenævnet for Forsikring i givet fald anser sådanne kritisable og angribelige forhold som værende acceptable.

Derfor – Ankenævnet for Forsikrings bemærkninger af 14. november 2022 i betragtning, skal klager følgelig præcisere, at såfremt nævnet ikke finder det værende i nævnets regi at tage stilling til visse af de afdækkede kritisable og angribelige aspekter, forhold og omstændigheder ifm. Skandia/AP Pensions varetagelse og håndtering af nærværende to pensionsaftaler, da skal klager hermed fordrer, at nævnet specifikt beskriver hvilke aspekter, forhold og omstændigheder ifm. Skandia/AP Pensions varetagelse og håndtering af nærværende to pensionsaftale nævnet ikke ønsker at forholde sig til, således klager kan tage sådanne mulige aspekter, forhold og omstændigheder ifm. Skandia/AP Pensions varetagelse og håndtering af nærværende to pensionsaftale op i andet regi.

Vi har i øvrigt forelagt sagen for Finanstilsynet, der 9. juli 2022 svarede:

'Finanstilsynet skal hermed vende tilbage til din henvendelse af 3. og 6. april 2022 vedrørende Skandia og AP Pension.

Du anfører i din henvendelse, at du forsat ikke har tillid til AP Pensions opgørelse af saldiene de pensionsopsparinger, som er omfattet af din klage.

Som tidligere oplyst, at har Finanstilsynet ikke mulighed for at behandle konkrete tvister. Finanstilsynet kan i denne sag forstå, at dette forhold allerede er genstand for behandling hos Forsikringsankenævnet.

At vi ikke behandler konkrete tvister betyder ikke, at din henvendelse ikke er interessant for os i forhold til tilsynet med AP Pension. Finanstilsynets tilsyn på forbrugerområdet er risikobaseret. Det betyder, at vi løbende vurderer, hvilke af de problemstillinger vi modtager oplysning om, vi bør tage op. Som nævnt ovenfor fører Finanstilsynet et generelt tilsyn, og vi har ikke kompetence til at tage stilling til konkrete tvister mellem finansielle virksomheder og deres kunder. Det betyder også, at hvis vi vælger at foretage en undersøgelse på baggrund af en henvendelse, så vil det ikke være en undersøgelse, der omhandler eller afgør en konkrete klage fra en kunde.

Din henvendelse har alligevel stor værdi for os, da den hjælper os til at vurdere, hvilke problemstillinger, vi skal beskæftige os med i fremtiden. ...'

hvor Finanstilsynet vurderer, at afklaring skal bero hos Ankenævnet for Forsikring,

- derfor, såfremt Ankenævnet for Forsikring nu vurderer, at nævnet ikke kan forholde sig til sagen, endsige træffe afgørelse om de kritisable og angribelige forhold og omstændigheder, da beder nævnet indirekte om, at sagen i stedet skal afgøres af Finanstilsynet.

Der forekommer at tegne sig et billede, hvor der i høj grad er risiko for, at pensionskunder hos AP Pension forekommer at blive efterladt i stikken, hvor alle tilsynsorganer så at sige 'vasker hænder og passerer aben videre', hvorefter pensionskunden lades i stikken."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Nævnet udtaler:

Klageren har en pensionsordning i markedrente. Hun har siden 1/2 2018 fået præmiefritagelse som følge af erhvervsevnetab. I den forbindelse er hendes ordning blevet opdelt på to policer – en til at håndtere præmiefritagelsen og en til at håndtere de fortsatte indbetalinger fra arbejdsgiver. I maj 2021 blev ordningen overført fra Skandia til det indklagede selskab som følge af en fusion mellem selskaberne.

Klageren har anført, at selskabet siden 2018 har misligholdt sine forpligtelser til at fremkomme med troværdige, tilgængelige og korrekte regnskabsmæssige tal for indbetalinger og saldi på pensionsordningen. Hun har derfor ikke kunnet afstemme beløb og sikre sig, at selskabet har registreret indbetalinger og præmiefritagelse korrekt. Klageren har anført, at selskabet siden 2017 har undladt at udsende årlige dækningsoversigter, hvilket selskabet har pligt til efter pensionsvilkårene. De årlige dækningsoversigter kan aftalemæssigt ikke ved selskabets ensidige beslutning erstattes af en online adgang til netpension, hvor der ikke er de samme oplysninger som i dækningsoversigterne, og hvor der ikke leveres et endeligt årsregnskab ultimo hvert år.

Klageren har anført, at selskabet ved udarbejdelse af depotopgørelserne overtræder almindelige regnskabsmæssige principper, og at regnskaberne ikke fremstår troværdige. For det første foretager selskabet skjulte posteringer, hvilket forhindrer, at hun kan afstemme saldi. Der er eksempelvis foretaget skjulte posteringer i forbindelse med, at selskabet har tilbageført nogle omkostningsbeløb inklusive renter, som systemmæssigt var blevet trukket fra begge klagerens

policer. For det andet overholder selskabet ikke almindelige principper for periodisering. Når selskabet modtager et bidrag i slutningen af december, bogføres det først på pensionsordningen i januar. For det tredje foretager selskabet løbende korrektioner i afkastopgørelser og sammenblander realiseret afkast og urealiseret afkast. Når saldoen konstant er "flydende", er det umuligt for en pensionskunde at foretage en afstemning. For det fjerde fremgår der i starten af måneden en post i depotregnskabet benævnt "ikke investeret beløb for indeværende år", som selskabet ikke har kunnet redegøre troværdigt for.

Klageren har videre anført, at selskabet først i 2021 har bogført den præmiefritagelse, som klageren blev tilkendt pr. 1/2 2018. Først i 2021 er selskabets netpension begyndt at vise korrekte tal. Selskabet har overtaget kunder fra Skandia uden at have en systemmæssig løsning, der kunne håndtere de vilkår, som kunderne var underlagt hos Skandia, og som skulle videreføres. Endvidere havde Skandia i 2018 taget et system i brug, der ikke var færdigudviklet. Disse forhold – som selskabet burde have forudset – har medvirket til, at selskabet i væsentligt omfang og på kritisabel vis har misligholdt aftalevilkårene. Klageren har anført, at hun har brugt urimeligt lang tid og mange ressourcer på at forsøge at få klarhed over regnskabstallene for pensionsordningen.

Selskabet har anført, at Skandia har udsendt årlige pensionsoversigter frem til 2018. Den 29/11 2017 skrev Skandia til kunderne, at de fremover kunne få et overblik online. Selskabet har anført, at klageren på grund af tekniske vanskeligheder imidlertid ikke har kunnet se sine oversigter på Skandias hjemmeside. Skandia tog den 1/1 2018 et nyt system i brug, hvor al funktionalitet ikke var færdigudviklet, hvilket blandt andet havde betydning for kunder, som blev tilkendt erhvervsevnetabsdækning. I november 2020 var der udviklet ny funktionalitet i systemet, men da klageren både fik præmiefritagelse, og der blev indbetalt pensionsbidrag fra arbejdsgiver, var det systemmæssigt nødvendigt at oprette en ekstra police med tilbagevirkende kraft til 1/2 2018 for at håndtere dette. I forbindelse med overflytningen af ordningen til selskabet i maj og juni 2021 har selskabet generelt haft nogle udeståender omkring manglende præmiefritagelse, som selskabet har haft en løbende proces med at rette op på. For klagerens vedkommende var disse rettet op i december 2021. Selskabet har manuelt ved aktuar udarbejdet depotoversigter

til klageren frem til udgangen af 2021. Der er udarbejdet en udførlig specifikation af, hvordan beløbene fremkommer. Fra 1/1 2022 har klageren kunnet se det korrekte depot i netpension. I netpension kan klageren tilgå oplysninger, der giver et overblik over forhold af væsentlig betydning for aftalen, og klageren er ikke dårligere stillet, end da ordningen var placeret i Skandia, om end oplysningerne i netpension ikke nødvendigvis er helt magen til oplysningerne i Skandias dækningsoversigter.

Selskabet har også anført, at pensionsbidrag – der modtages i slutningen af december – bliver indlæst i januar, men med skatteår i det foregående år. Der er derfor ikke nogen skattepåvirkning i forhold til denne periodisering. Bidraget investeres efter nogle dage, og på depotregnskabet fremgår i mellemprioroden oplysninger om det beløb, der er i proces med henblik på investering. Selskabet har i en konkret situation omkring tilbageføring af omkostninger været nødsaget til at anvende en manuel korrektion for at bogføre rentetilskrivningen, hvilket har givet en afstemningsdifference på henholdsvis 10 og 40 kr. på de to policer. Når klageren ser ordningens aktuelle saldi i netpension, er der tale om opgørelser på baggrund af de aktuelle kurser, og saldi vil derfor ændre sig dagligt. Årsopgørelserne, som selskabet har udarbejdet til klageren, er baseret på kurserne ultimo året. Selskabet har anført, at selskabet tilbyder mange forskellige investeringsprodukter, og at klageren kan finde detaljeret information om investeringssammensætning på selskabets hjemmeside. Der investeres i fonde, og generelt for fonde er det ikke muligt at se, hvordan afkastet fordeler sig på de forskellige aktiver i fonden. Klageren har efter overgangen til det indklagede selskab uændrede forsikringsdækninger, hvilket fremgår af forsikringsoversigten i netpension.

Nævnet bemærker, at det er kritisabelt, at selskabet den 1/1 2018 tog et system i brug, hvor al funktionalitet ikke var færdigudviklet.

Trods dette finder nævnet efter en gennemgang af sagen, at klageren ikke har godtgjort, at der er beregningsmæssige fejl ved selskabets aktuelle opgørelser af opsparingen på klagerens pensionsordning. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at foretage nye beregninger eller at foretage korrektioner på klagerens ordning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ved aktuar har udarbejdet manuelle depotoversigter for klagerens to policer frem til udgangen af 2021, og at selskabet har redegjort for posteringerne på oversigterne. Selskabet har oplyst, at selskabets arbejde med at rette op på tekniske udeståender omkring systemmæssig håndtering af præmiefritagelse var afsluttet i december 2021.

Nævnet har under sin sagsgennemgang ikke konstateret beløbsmæssige forhold, som giver nævnet grundlag for at antage, at der er fejl i selskabets aktuelle opgørelser. Nævnet bemærker, at det ikke er nævnets opgave at påse, om selskabet overholder almindelig god regnskabspraksis, hvorfor nævnet ikke har anledning til at fremkomme med bemærkninger i relation til klagerens overordnede anbringender omkring selskabets depotregnskabsprincipper.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabets information om pensionsordningens opsparing og forsikringsdækninger har været af en sådan karakter, at selskabet efter dansk rets almindelige erstatningsregler kan ifalde erstatningsansvar over for klageren.

Nævnet bemærker, at det følger af § 5, stk. 3, i bekendtgørelse nr. 1132 af 17/11 2006 om information om livsforsikringsaftaler, at et forsikringsselskab kan opfylde sin forpligtelse til at give forsikringstageren årlige oplysninger om visse bestemte forhold ved en livsforsikring ved at give forsikringstageren adgang til oplysningerne på en password-beskyttet hjemmeside tilegnet den enkelte kunde.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

48.

97182



Svend Bjerg Hansen