

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. marts 2022 blev i sag nr. 97267:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i brev af 6/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg mener, at Danica hele vejen igennem har udvist dårlig/manglende rådgivning og håndtering af mit depot, som har kostet mig mellem 200.000 - 260.000 kr., hvilket er det beløb, jeg søger erstatning på. Herunder punkter, hvor jeg mener Danica har fejlet:

1. Garantiperioden burde nok slet ikke være slået til pr. 1. oktober 2019. Allerede her skulle Danica være klar over, at min pensionsalder var ændret fra 65 til 68 år. Det vil sige, at garantien reelt blev slået til 13 år før og ikke de 10 år før, som fremgår af pensionspapirerne. Som minimum var det noget, jeg burde være blevet oplyst om.
2. Allerede efter blot 3 mdr. fra den 1.10-2019 til den 31.12-2019 var der et negativt afkast på helt op imod ca. -48.000 kr. Her burde der nok også være nogle alarmklokker, som burde lyse op ved et professionelt pensionselskab som Danica.
3. I januar 2020 talte jeg med jer om ophævelse af garantien, men I kunne/ville ikke anbefale mig noget. Den 1. maj 2020 havde I så en anbefaling klar til 'Nye Kunder' om ikke at lave/kunne få ordninger med garanti. Det burde så også her forpligte jer til, at give mig samme anbefaling, specielt set i lyset af, at vi talte sammen kun få måneder for inden, hvor I dog IKKE ville anbefale noget.
4. Den 1. februar 2021 fik vi så en Ny/Korrigeret pensionsordning, som tog højde for de i flere år faktuelle kendte forhold med den forhøjede pensionsalder, for mig ændret fra 65 til 68 år. Her skulle/burde Danica også have oplyst mig om, at min garanti faktisk var startet, på dette tidspunkt, næsten 2 år tidligere end, som ved indgåelse af aftalen i 2012. Her skulle garantien først træde i kraft 10 år før pensioneringstidspunkt.

Som kunde ved et stort professionelt pensionselskab som Danica, som tager sig godt betalt for deres ydelser, FORVENTER jeg, at blive ordentligt og rettidigt rådgivet, så jeg får mest muligt på min pensionsopsparing."

I brev af 20/9 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen omhandler det tab, der aktuelt har været forbundet med klagerens Danica Balance med garanti i perioden 1. oktober 2019 til 6. maj 2021, hvor klageren omlagde sin aftale til Danica Balance uden garanti.

Klagerens pensionsordning er oprettet 5. december 2012, **Bilag A**, der er en dækningsoversigt ekskl. forsikringsbetingelser (der ikke fremlægges). Det fremgår af side 6, at garantiperioden starter 1. oktober 2019. Det anføres, at garantistart er ved klagerens fyldte 55. år, men det fremgår ikke – og det var heller en del af aftalen – at garantistart automatisk skulle ændres eller genovervejes, hvis pensioneringstidspunktet blev ændret.

Klager blev 1. august 2019, **Bilag B**, orienteret om, at garantien som aftalt ville blive aktiveret 1. august [oktober] 2019. Klageren blev her bl.a. orienteret om, at investering i offensive aktiver (typisk aktier) ville blive reduceret, hvis det blev nødvendigt for, at selskabet kunne opfylde garantien.

Efter store tab på aktiemarkederne i februar-marts 2020, blev det – for at sikre opfyldelsen af garantien – nødvendigt at omlægge klagerens investering til obligationer. Det er i dag let at se, at det – fsv angår afkast fra 1. april 2020 til 6. maj 2021 – havde været et rigtigt valg at annullere garantien, men situationen på de finansielle markeder var på daværende tidspunkt forbundet med stor usikkerhed, og det er et urimeligt krav, at Danica Pension den gang decideret skulle have opfordret kunderne til at frafalde garantierne.

Det er korrekt, at Balance med garanti fra og med maj 2020 ikke længere var selskabets default anbefaling til nye kunder, men det er ikke det samme som, at eksisterende ordninger skulle anbefales at frakoble deres garantier.

Da der igen var faldet nogenlunde ro på de finansielle markeder, begyndte selskabet at kontakte kunder med garanti med henblik på, at disse skulle overveje, om de e.o. ønskede at være mere risikovillige. Klageren modtog en sådan henvendelse 19. april 2021 med et brev, der fremlagt af klageren.

Selskabets synspunkter i sagen fremgår af de af klageren fremlagte breve fra selskabets klageansvarlige af 14. juni og 13. juli 2021, hvortil henvises.

Supplerende skal jeg kommentere de 4 punkter, som klageren opstiller i sit brev til ankenævnet af 6. september 2021:

Ad 1. Klageren var med Bilag B 3 måneder før aktivering af garantien fuldt ud orienteret om, at garantien – i overensstemmelse med aftalegrundlaget, efterfølgende dækningsmeddelelser og hvad han havde kunne læse på selskabets Netpension – ville træde i kraft 1. oktober 2019. Dette var 10 år før den i pensionsaftalen forudsatte pensioneringsalder 65 år, og det er uden relevans, at klagerens folkepensionsalder var 68 år.

Ad 2. Det er altid ærgerligt med negativt afkast i en periode (klageren har oplyst at have haft negativt afkast i 4. kvartal 2019), men at dette skulle få selskabet til at anbefale frakobling af garantier, der beskytter mod vedvarende, relevant negativt afkast, giver overhovedet ingen mening.

Ad 3. Vi ved i dag ikke, hvordan ordene faldt på rådgivningsmødet i januar 2020, men det er klageren selv, der træffer sit valg – rådgiveren kan alene beskrive produkternes virkemåde og generelle risici. Grundet de førnævnte kursfald på aktiemarkederne i februar-marts 2020 ville det på den korte bane aktuelt ikke have ført frem at annullere garantien i januar 2020.

Ad 4. Som tidligere nævnt var klageren med Bilag B for længst orienteret om, at garantien var startet 1. oktober 2019. Hertil kommer, at klageren – efter at pensioneringstidspunktet blev udskudt til alder 68 år fra 1. februar 2021 – rent faktisk kort tid efter blev kontaktet om investeringen af sin pensionsopsparing med det af klageren fremlagte brev fra 19. april 2021."

Klageren har i brev af 6/10 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg fastholder mit erstatningskrav på 200.000-260.000 kr.

Jeg mener stadig, at Danica skulle have forholdt mig, at garantiperioden i praksis blev forlænget fra 10 år, som stod i papirerne ved overgang til garantiordning d. 1/10-2019, til hele 13 år.

Danica skriver, at de ikke mener, at de i starten af 2020 burde kunne opfordre os kunder til at frafalde garantien, da markederne var forbundet med stor usikkerhed. MEN det var jo præcis det de gjorde over for nye kunder. Det vil sige, Danica må jo allerede dengang have taget stilling til, at garantiordningerne var dårlige. Danica HAR en rådgiver etisk forpligtigelse til, at orientere mig om sådanne forhold.

Er nye kunder mere værd end de gamle kunder, som har haft Danica som Pensionsselskab i mange år??? (Måske har Danica flere kunder end de forsvarligt kan overkomme).

Her nedenfor kommentarer på Danica's punkter Ad 1 til Ad 4:

Ad 1. Det har den relevans, at Danica burde have oplyst mig, at det så ikke reelt var 10 år, men 13 år før man startede garantien. Så 'fuldt ud orienteret' som Danica skriver, NEJ det var jeg ikke.

Ad 2. Måske ikke i sig selv, men sammenholdt med den reelt forlængede garantiperiode fra 10-13 år samt de overvejelser Danica nok allerede havde dengang vedrørende garantiordningen, eftersom Danica kort efter droppede denne.

Ad 3. Her også en af de ting som viser den dårlige og mangelfulde rådgivning Danica har givet, måske en form for ligegyldighed. Hvorfor har jeg ikke fået et referat/resume af mødet i januar 2020, ej heller af mødet med ... i maj 2021. For mig at se kunne det måske også være en måde Danica bruger i håb om så ikke, at kunne blive draget til ansvar for nogle ting man har sagt/skrevet ned.

Ad 4. Ja, jeg blev kontaktet i brev af 19. april 2021, men det var jo ALT ALT for sent. Det er det min Klage/Erstatningsansøgning handler om. Der gik fra 1/10-2019 til 19/4-2021, altså hele 1 år og 7 mdr., hvor Danica op til flere gange skulle have forholdt mig nye og ændrede forhold, som jeg så kunne tage stilling til i forhold til, at beholde eller frafalde min garanti."

Selskabet har i brev af 8/10 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klagerens indlæg af 6. oktober giver kun anledning til en bemærkning omkring fraværet af mødereferater.

Der kan ikke stilles krav om, at Danica Pension generelt opretter referater efter enhver kundekontakt.

Fsv angår januar 2020 er vi ikke bekendt med, at der skulle være afholdt et formelt møde, men har blot taget klagerens oplysning '*I januar 2020 talte jeg med jer (...)*' til efterretning, og antager, at der tale om en telefonisk henvendelse til Danica. Med mindre der telefonisk indgås aftale om, at noget skal ændres, vil Danica-medarbejdere som hovedregel ikke tage referat.

Fsv angår mødet forud for beslutningen om investeringsomlægningen 7. maj 2021, modtog klageren bekræftelse/tilbud den 5. maj 2021, **Bilag C**. Bilaget henviser til rådgivningssamtalen 5. maj 2021, og kan sidestilles med et mødereferat, idet der såvel opsummeres alt det, der forbliver uændret, som det der ændres.

Klageren har herudover ikke fremkommet med nyt, der ikke allerede er kommenteret i mit forrige indlæg af 20. september 2021."

I brev af 26/10 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Som Danica skriver, er vi nok nået dertil, hvor sagen burde kunne afgøres. Jeg vil dog her nedenfor igen opsummere nogle få af mine klagepunkter.

Jeg fastholder stadig mit erstatningskrav på 200.000 - 260.000 kr.

Jeg fik i virkeligheden en forlænget garantiperiode på 13 år i stedet for de 10 år, som der ellers fremgik af aftalen fra 2012. Det skulle Danica have informeret mig om inden garantiperioden blev sat i gang d. 1 oktober 2019.

Det er for dårligt og et stort svigt overfor mig, at Danica allerede pr. 1. maj 2020 havde taget stilling til, at garantiordninger var dårlige, da Danica ikke længere anbefalede det til nye kunder. Jeg burde have fået denne oplysning FØR, eller som minimum samtidig med, at de nye kunder blev rådgivet herom.

Det var først da vi var flere utilfredse medarbejdere i [firma] og vi i maj 2021, altså et helt år senere, havde indkaldt ... fra Danica til et (klagemøde), hvor han oplyste, at Danica var stoppet med garantiordninger allerede pr. 1. maj 2020.

Ovennævnte var blot nogle af de klagepunkter, jeg tidligere har fremført i mine klagebreve."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af pensionsmøderapport af 28/11 2012 fremgår bl.a.:

"Valgt pensionsprodukt

Danica Balance

Du har valgt at 12.00 procent af din løn skal placeres i Danica Balance på følgende vilkår.

- Med 10 årig garanti i opsparingsperioden og hele udbetalingsperioden
- Investeringsudløb ved 65 år

- Investeringsmåde: Middel aktieandel

Ved Middel aktieandel er aktieandelen på ca. 90 procent, indtil der er 27 år til det tidspunkt, hvor pensionen tidligst kan udbetales (aftalt investeringsudløb). Herefter mindskes aktieandelen løbende, og andelen af obligationer øges. Du kan se mere om, hvordan fordelingen mellem aktier og obligationer vil være i opsparingsperioden på danicapension.dk eller i Din Netpension.

Du har valgt et markedsrenteprodukt med en 10-årig garanti i opsparingsperioden og garanti i hele udbetalingsperioden. Det betyder, at du er sikret værdien af din opsparing på det tidspunkt, hvor garantien begynder, samt dine indbetalinger under garantiperioden. I udbetalingsperioden er du endvidere garanteret en minimumsudbetaling.

I garantiperioden angiver investeringsmåden den maksimale andel af aktier, som din pension kan være investeret i – det kan betyde, at aktieandelen i perioder kan være væsentlig mindre for at opretholde garantien."

Af dækningsoversigt gældende pr. 1/10 2012 – fremsendt af selskabet den 5/12 2012 – fremgår bl.a.:

"Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer efter den investeringsmåde, du har valgt i Danica Balance.

Du har valgt investeringsmåde: Middel aktieandel.

Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i Din Netpension.

...

Garanti mod negativt afkast

Der er knyttet en garanti til din Danica Balance pensionsordning. Garantiperioden begynder 01.10.2019 (... år).

Garantien betyder, at når udbetalingen begynder, vil din garanterede opsparing mindst svare til summen af opsparingen ved garantiperiodens start 01.10.2019 og dine efterfølgende indbetalinger - fratrukket din betaling for forsikringsdækninger, garanti og omkostninger.

Dermed er du sikret mod et samlet negativt afkast i garantiperioden, uanset hvordan det går med dine investeringer. Og hvis det opsparede beløb, når du pensioneres, er større end din garanterede opsparing, vil din udbetaling blive fastsat ud fra det opsparede beløb.

Det, du betaler for forsikringsdækninger, garanti og omkostninger m.m., kan ændre sig, men i garantiperioden er der en øvre grænse for de omkostninger, som kan indgå, når vi beregner din garanterede opsparing. Læs mere i investeringsbetingelserne for Danica Balance.

Du skal være opmærksom på, at garantien ikke gælder, hvis du får udbetalt din pension før det aftalte tidspunkt.

Investeringsudløbet er 01.10.2029. Investeringsudløbet har betydning for sammensætningen af aktier og obligationer på din pensionsopsparing og på, hvornår garantiperioden starter.

Du kan rykke tidspunktet for udbetaling helt frem til investeringsudløbet, uden at du mister din garanti.

...

Betaling til garanti

Du betaler løbende for at have garantien. Læs mere om prisen på danicapension.dk. Ændrer vi betalingen til garanti, bliver det anmeldt til Finanstilsynet."

I brev af 1/8 2019 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Tilknytning af garanti på din Danica Balance-pension

Garantiperioden på din pension starter den 1. oktober 2019.

Den 1. august 2019 var din opsparing 1.266.678,20 kroner, og du kan se den garanterede del af beløbet i netpension.

Når garantiperioden begynder, angiver din investeringsmåde, hvor meget af din opsparing vi maksimalt kan investere i fonden DP Offensiv, der består af risikofyldte aktiver som aktier m.m. Vi kan altid vælge at investere mindre af din opsparing i DP Offensiv, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.

Har du en investeringsmåde, hvor andelen af DP Offensiv er så høj, at du ikke kan vælge den i garantiperioden, bliver du automatisk overført til den investeringsmåde, der kan investere mest muligt af din opsparing i DP Offensiv i garantiperioden.

Du kan læse mere om, hvordan vi plejer din opsparing i garantiperioden på www.danicapension.dk og følge fordelingen af investeringerne på din opsparing i netpension.

Husk, at du kan få din pension justeret løbende, så den hele tiden passer til dine behov – du skal blot kontakte os. Du kan også til- og fravælge garantien og ændre investeringsmåden via netpension eller Danske Netbank."

Af brev af 4/2 2021 og dækningsoversigt pr. 1/2 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Ændring af din Danica Balance-pension

Vi har ændret din pensionsordning fra 1. februar 2021.

- * Din pensionsordning er ændret, så den følger firmapensionsaftalen med din arbejdsgiver.
- * Udbetalingstidspunktet på din pensionsordning følger fremover din folkepensionsalder. Hvis din folkepensionsalder bliver ændret, ændrer vi udbetalingstidspunktet.

Derfor får du her

- * et kort overblik (resume) over pensionsordningen
- * en dækningsoversigt, der uddybende beskriver, hvad pensionsordningen indeholder

...

Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden:

Vi tilpasser løbende dine investeringer, så de følger den fordeling af investeringsfonde, der skal være i forhold til din alder og din investeringsmåde.

Desuden tilpasser vi løbende andelen i DP Offensiv i garantiperioden, hvis det er nødvendigt for at vi kan opfylde garantien. Det betyder, at andelen i DP Offensiv også kan blive nul.

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

Garanti mod negativt afkast

Der er knyttet en garanti til din Danica Balance pensionsordning. Garantiperioden begynder 01.10.2019 (... år).

Garantien betyder, at når udbetalingen begynder, vil din garanterede opsparing mindst svare til summen af opsparingen ved garantiperiodens start 01.10.2019 og dine efterfølgende indbetalinger - fratrasket din betaling for forsikringsdækninger, garanti og omkostninger.

Dermed er du sikret mod et samlet negativt afkast i garantiperioden, uanset hvordan det går med dine investeringer. Og hvis det opsparede beløb, når du pensioneres, er større end din garanterede opsparing, vil din udbetaling blive fastsat ud fra det opsparede beløb.

Det, du betaler for forsikringsdækninger, garanti og omkostninger m.m., kan ændre sig. Læs mere i investeringsbetingelserne for Danica Balance.

Du skal være opmærksom på, at garantien ikke gælder, hvis du får udbetalt din pension før det aftalte tidspunkt.

Investeringsudløbet er 01.10.2032. Investeringsudløbet har betydning for sammensætningen af investeringerne på din pensionsopsparing og på, hvornår garantiperioden starter.

Du kan rykke tidspunktet for udbetaling helt frem til investeringsudløbet, uden at du mister din garanti.

...

Betaling for garanti

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

Selskabet har i brev af april 2021 til klageren bl.a. anført:

"Vi er nødt til at investere din pension forsigtigt – vil du ændre din garanti?"

Du sparer i dag op med Danica Balance, hvor du har en garanti, som sikrer, at du mindst vil have et bestemt beløb på din pensionsopsparing på det aftalte pensionstidspunkt.

Når du har garanti, tilpasser vi løbende andelen af offensive investeringer (aktier mv.) hvis det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Det kan betyde, at andelen af offensive investeringer bliver meget lav eller nul.

På grund af det lave renteniveau er vi nødt til at investere din opsparing forsigtigt for at kunne opfylde garantien. Det vil sige med ingen eller kun en lille andel af offensive investeringer og en stor andel investeringer i stats- og realkreditobligationer, som har lave forventede afkast.

Med din nuværende garanti er der derfor kun en begrænset mulighed for, at du får en større opsparing end det, du er garanteret. Samtidig betaler du for din garanti, og du vil derfor også opleve, at det beløb, du er garanteret, vil falde over tid. Samlet set indebærer dette, at du kan opleve at få en negativ forrentning af din opsparing.

Du kan ændre din garanti

Overordnet set har du tre muligheder, når du sparer op i Danica Balance. Du kan vælge, at:

1. Fastholde din garanti.
2. Ændre din nuværende garanti til den garanti, som nye kunder kan få i dag.
3. Fravælge din garanti.

Vælger du at fastholde din nuværende garanti, så vil du fortsat have en forsigtig investerings-sammensætning og begrænset mulighed for at få mere, end hvad du allerede er garanteret frem til det aftalte pensionstidspunkt.

Hvis du vælger at ændre din nuværende garanti til den garanti, som nye kunder kan få i dag, skal du være opmærksom på, at din garanti kan blive lavere, end den du har i dag. Til gengæld vil du opnå en mere risikofyldt investeringssammensætning, og du vil derfor få mulighed for at få mere udbetalt, når du går på pension.

Fravælger du din garanti, er du ikke garanteret et bestemt beløb, og din opsparing bliver investeret med den risiko, du ønsker. Dermed har du mulighed for flere risikofyldte investeringer, og derfor mulighed for at få mere udbetalt, end når du har garanti tilknyttet. Du har også mulighed for fortsat at kunne investere med lav risiko, uden at skulle betale for at have en garanti.

Du skal overveje, hvad der passer bedst til dig – blandt andet hvor meget udsigten til at få mere udbetalt i pension betyder for dig, og om du fortsat ønsker en garanti.

Du kan lige nu få en kompensation – hvis du fravælger eller ændrer din garanti

Hvis du vælger at ændre din nuværende garanti til den garanti, som nye kunder kan få i dag, eller fravælger din garanti, er du berettiget til at få en kompensation for den økonomiske værdi, som din garanti udgør. Årsagen til, at du får kompensation, er, at du opgiver din nuværende garanti,

Kompensationen bliver beregnet efter Finanstilsynets regler, og udgør 2.137 kroner. Beløbet vil blive sat ind på din pensionsopsparing.

Du skal være opmærksom på, at du normalt ikke vil få denne kompensation, hvis du fravælger eller ændrer din garanti, og tilbuddet om kompensation gælder kun, hvis du skifter til den nye garanti eller fravælger din nuværende garanti inden den 10. maj 2021.

Ring til os, hvis du er i tvivl eller overvejer at ændre din garanti."

Af brev af 7/5 2021 og dækningsoversigt pr. 6/5 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Ændring af din Danica Balance-pension

Vi har ændret din pensionsordning fra 6. maj 2021.

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

Derfor får du her

- * et kort overblik (resume) over pensionsordningen
- * en dækningsoversigt, der uddybende beskriver, hvad pensionsordningen indeholder

Du kan se dine forsikringsbetingelser og investeringsbetingelser for Danica Balance i netpension, som du logger på fra www.dan.icapension.dk/netpension.

Du kan læse om den skattemæssige behandling af indbetalinger og udbetalinger på www.danicapension.dk/skat.

Du har valgt ikke at have garanti på din pensionsordning. Du kan se fordelingen af investeringerne i netpension.

...

DÆKNINGSOVERSIGT

...

Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden:

Mix middel risikoforløb.

Vi tilpasser løbende dine investeringer, så de følger den fordeling af investeringsfonde, der skal være i forhold til din alder og din investeringsmåde.

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

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

Du har ikke valgt garanti

Værdien af din pensionsopsparing afhænger af, hvordan investeringerne udvikler sig. Hvis afkastet af investeringerne er positivt, stiger din opsparing. Hvis afkastet er negativt, falder din opsparing.

Betaling ved ændring af garanti eller investeringsmåde

Hvis du ønsker at til- eller fravælge garantien, ændre din investeringsmåde eller ændre investeringsudløb, skal du betale for ændringen."

Klageren har i brev af 30/5 2021 til selskabet bl.a. anført:

"Klage/Erstatningsansøgning – Manglende overholdelse af garanti/dårlig håndtering af mit depot

...

Pr. 1. oktober 2019 gik min pension over til at være med garanti.

Min saldo pr. 1. august 2019 var	1.266.678,20
Min saldo før ændring til uden garanti efter 6. maj 2021 var ca.	1.240.828,00
Alene i år har der været et negativt afkast på ca.	- 70.000,00

Fra 1. oktober 2019 til 30. april 2021 har jeg efter AM bidrag indbetalt 77.730,00

Ankenævnet for Forsikring

10.

97267

Min saldo på nuværende burde derfor være min. $1.266.678 + 77730 = 1.344.408,00$

Det reelle billede er dog noget helt andet. PÅ BLOT 1 år og 7 mdr., siden garantien trådte i kraft, har jeg TABT burde saldo $1.344.408,00 - \text{har } 1.240.828,00 = -103.580,00$

(i parentes til dette kan jeg se, at havde min opsparing blot fortsat som før 1. oktober 2019 uden garanti, ville min opsparing NU pr. 30. april 2021 være ca. 1.500.000,00
altså godt 250.000,00 mere end der står på min konto nu.)

Den 21. april 2021 fik jeg et lokkebrev/tilståelsesbrev pr. e-boks, hvor I beskriver, at jeg ikke skal forvente, at min opsparing vil stige, måske endda blive mindre ved udbetalingstidspunktet. I lokker med, at hvis jeg nu inden d. 10. maj 2021 fravælger min garanti, kan jeg få 2.137,00 retur for indbetalt garantitillæg.

Jeg følte mig tvungen til at ændre min pensionsordning til en ordning UDEN garanti, som jeg også havde tidligere før 1. oktober 2019 pga. jeres dystre udsigter og det FAKTUM, at jeg allerede her alene i 2021 havde et NEGATIVT afkast på omkring **-70.000,00**.

Ændringen blev sat i gang efter samtaler med ... og ... d. 5-6. maj 2021.

JEG SØGER HERMED ERSTATNING PÅ kr. 103.580,00 for manglende overholdelse af garantien og rådgivning.

Som jeg læser jeres skrivelse af 21. april 2021 regner I ikke selv med, at I kan gøre det bedre, nærmere modsat med mere tab, hvis jeg beholdt garantien hele perioden ud.

Jeg føler mig dårligt og ukompetent behandlet af Danica. Tænk at det kan gå så galt på bare 1 år 7 mdr. Måske skulle jeg allerede før 1. oktober 2019, altså 13 år før min pension, være blevet rådgivet om at bibeholde min gamle ordning. Var det sket, havde jeg haft ca. 250.000,00 ekstra på kontoen i stedet for et tab på **-103.580,00**."

I brev af 14/6 2021 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Vi har nu gennemgået din sag, og jeg mener ikke, at vi burde have rådgivet dig anderledes, end vi har gjort, og vi kan derfor ikke tilbyde dig kompensation for dit negative afkast.

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

Din pensionsordning er oprettet den 1. oktober 2012 som en obligatorisk ordning via din arbejdsgiver ..., hvor du har valgt, at vi slår garantien til 10 år investeringsudløb, som for dig er 65 år. Du har den 27. februar 2013 også fået en dækningsoversigt med betingelser, hvor det ligeledes fremgik, at din pension var med garanti.

I 2012 var vores anbefaling at oprette en Danica Balance med garanti. Det var på daværende tidspunkt ikke til at forudse, at vi ville få negative renter.

Garantien er slået til i henhold til aftalen den 1. oktober 2019. Vi har sendt et brev til dig i e-Boks den 1. august 2019, netop for at oplyse om konsekvenserne ved at fortsætte ordningen med garanti. Jeg kan se, at du har kontaktet os i januar 2020 om eventuelt at fjerne garantien, men det valgte du ikke at gøre på daværende tidspunkt.

Du har bedt om at få oplyst den præcise værdi af din opsparing umiddelbart før tilkoblingen af garantien pr. 1. oktober 2019 og ved frakobling af garantien pr. 6. maj 2021:

- Den 1. oktober 2019 var værdien: 1.277.127 kroner.
- Den 6. maj 2021 var værdien: 1.249.774 kroner.

Jeg kan ikke tilbyde dig en beregning, der viser, hvad din opsparing ville have været, hvis garantien ikke var blevet slået til.

Saldogaranti

Jeg ved ikke, hvad du mener med, at vi ikke har overholdt garantien. Du har haft saldogaranti på din pensionsordning. Saldogarantien garanterer depotet på det tidspunkt, hvor garantien bliver slået til, samt fremtidige indbetalinger til din opsparing efter omkostninger og pensionsafkastskat (PAL).

Den garanterede saldo på tilkoblingstidspunktet var 1.265,456 kroner efter omkostninger og pensionsafkastskat (PAL). Værdien af ordningen var en anelse større end den garanterede saldo.

Den garanterede saldo på frakoblingstidspunktet var 1.321.321 kroner efter omkostninger og pensionsafkastskat (PAL), så den garanterede saldo var noget større end ordningens værdi den 6. maj 2021.

På en pensionsordning med saldogaranti skelner vi mellem den garanterede saldo og den aktuelle saldo ifølge kontooversigten. På pensioneringstidspunktet bruger vi den højeste af de to til at beregne pensionsudbetalingerne.

Vi kan være nødt til at reducere de offensive investeringsfonde for at leve op til garantien. Reglerne for, hvordan vi investerer i garantiperioden, står i investeringsbetingelserne: *'Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men angiver nu kun den maksimale aktieandel, din opsparing kan investeres i. (...) Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af aktier end det maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.'*

Hertil har klageren i brev af 23/6 2021 til selskabet bl.a. anført:

"JEG SØGER NU ERSTATNING PÅ 200.000 - 260.000 kr. for mangelfuld og dårlig rådgivning og håndtering af mit depot.

Her nedenfor kommentar på jeres brev/ (afgørelse) af 14. juni 2021:

I skriver, at I ikke burde have rådgivet mig anderledes. I har overhovedet IKKE rådgivet mig om noget som helst, hvilket her er det store problem.

Som I lidt kækt skriver *'når det er sagt, har du selv mulighed for, at følge din investering i netpension og reagere'*. NEJ det er umuligt, når I ikke fortæller, at forudsætningerne for garantiperioden er ændret fra 10 til 13 år, og jeg nok derfor skulle udskyde opstart af garantiperioden i 3 år. Sjovt nok har I nu her pr. brev af 4. februar 2021, ændret vores ordninger, så de passer med de for flere år siden vedtagne nye pensionsaldre. Det er også umuligt, at reagere på, at I fra 1. maj 2020 ændrede jeres anbefaling af garantiordninger, blot få måneder efter at min var trådt i kraft, når jeg intet hører herom.

I skriver, at da min pensionsordning startede i november 2012, kunne I ikke forudse, at vi ville få negativ rente. Det forstår jeg ikke, da negativ rente allerede startede i sommeren 2012. Det vil sige, I burde jo vide det da min ordning hos jer, som sagt først startede i november 2012.

Ja, den 1. august 2019 fik jeg brev om, at garantien ville blive slået til. Det var IKKE noget jeg godkendte på daværende tidspunkt. Men oplysning om KONSEKVENSER, NEJ det stod der INTET om. Der stod heller INTET om NEGATIV RENTE og INTET om, at forudsætningerne for min pensionsalder var steget fra 65 til 68 år, hvilket betød, at i startede garantien 13 år før pensionering og ikke kun 10 år før, som ellers var en del af forudsætningen ved oprettelsen af min pensionsordning.

Ja, det er rigtigt, jeg talte med jer om at fjerne garantien i januar 2020, men I kunne/ville ikke anbefale, at gøre det, ej heller ikke at lade være. Da I ligesom ikke kunne anbefale at gøre det ene frem for det andet, turde jeg ikke at ændre på min pensionsordning.

I skriver, I ikke forstår, hvorfor jeg mener, at I ikke har overholdt garantien. Grunden til jeg mener I ikke har/ kan overholde garantien, er jeres tilståelsesbrev fra april 2021, hvor jeg klart læser det til, I ikke kan overholde garantien. Tværtimod prøver I at lokke mig væk fra garantien.

I øvrigt har jeg en kollega på min alder med samme ordning. Han kontaktede jer og fik at vide, at han endelig ikke skulle opsiges sin garanti, da I var ved at udarbejde/udregne et erstatningsbeløb til folk med garantiordning. Da min kollega så prøvede, at få at vide, hvor stort erstatningsbeløbet var, kom der en anden Danica-medarbejder på sagen, som pludselig sagde, at der ikke var noget erstatningsbeløb. Hvad har I egentlig gang i her ????

Endvidere gør det faktum, at jeg havde været i kontakt med jer i januar 2020 om at fjerne garantien, FORPLIGTE jer til at I SKULLE have kontaktet mig da I selv stoppede med, at anbefale ordninger med garanti den 1. maj 2020.

Håber vi kan finde en god og rimelig løsning for begge parter og undgå Ankenævnet for Forsikring."

Selskabet har i brev af 13/7 2021 til klageren bl.a. anført:

"Din pensionsordning er oprettet den 1. oktober 2012 med en aftale om, at garantien skulle starte den 1. oktober 2019. Det skete automatisk, og det er en del af det produkt, du har valgt. Jeg kan blandt andet henvise til den dækningsoversigt, vi sendte til dig den 5. december 2012 efter oprettelsen: *'Der er knyttet en garanti til din Danica Balance pensionsordning. Garantiperioden begynder 01.10.2019 (... år).'*

Garantiens konsekvenser for investeringen af din pension er beskrevet i de investeringsbetingelser, vi sendte til dig sammen med dækningsoversigten, og som du løbende har haft adgang til i netpension (afsnittet 'Sådan investerer vi i garantiperioden'): *'Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men angiver nu kun den maksimale aktieandel, din opsparing kan investeres i. (...) Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af aktier end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Vi justerer andelen af aktier m.v. efter bevægelser på de finansielle markeder.'*

Du kritiserer os for, at vi i januar 2020 hverken anbefalede dig at fjerne garantien eller lade den være. Jeg vil gerne understrege, at det alene er din beslutning, om du foretrækker sikkerheden i form af garanti eller ej. Når det er sagt, har Coronakrisen gjort den meget vanskeligt at give en klar anbefaling.

I foråret 2020 befandt vi os midt i en Coronakrise med kaos og usikkerhed, som ingen kunne forudsige konsekvenserne af på de finansielle markeder. På det tidspunkt kendte vi, i sagens natur, ikke til markedernes hurtige rebound, der ud fra et rent afkastmæssigt synspunkt og set i bakspejlet ville have gjort det fordelagtigt for mange kunder at koble garantien fra. Risikoen for, at der kunne komme en anden bølge med nye markante fald på de finansielle markeder var reel, og i det lys gav garantien kunderne beskyttelse mod risikoen for større kursfald og tab. Der var derfor på dette tidspunkt ikke grundlag for at gå ud til de enkelte kunder med en information, som kunne skabe større usikkerhed og utryghed, da det ikke var muligt at give en klar og entydig anbefaling. Risikoen var, at en sådan information kunne opfattes som en opfordring til at frakoble garantien, hvilket på daværende tidspunkt kunne være meget uheldigt, hvis markederne faldt igen.

Først da der var faldet mere ro over de finansielle markeder, begyndte vi at kontakte de kunder med aktiveret garanti, som vi vurderede burde overveje deres garanti pga. en lav andel af risikofyldte investeringer. Derfor sendte vi først brev til dig den 19. april 2021 med opfordring til at kontakte os for yderligere rådgivning.

Vi har ikke en generel anbefaling om at fravælge garanti

Danica Pension har ikke en generel anbefaling om at fravælge garantien på pensionsordninger i Danica Balance, men det er korrekt, at vi ikke længere anbefaler garanti til nye kunder på grund af det lave renteniveau. For kunder, der allerede er i garantiperiode, har vi ikke en specifik anbefaling, da det afhænger af risikovilligheden hos den enkelte kunde.

Jeg vil her gerne understrege, at garantien er et sikkerhedsnet, når markedet opfører sig negativt – den er ikke en garanti mod negativt afkast. På pensionsordninger med saldogaranti skelner vi således ikke mellem den garanterede saldo (som er uafhængig af afkastet) og den aktuelle saldo ifølge kontooversigten. På udbetalingstidspunktet bruger vi den højeste af de to til at beregne pensionsudbetalingerne.

Jeg kan af gode grunde ikke kommentere vores rådgivning af din kollega.

Vi har pligt til at overholde garantien

Baggrunden for, at vi sendte brev til dig den 19. april 2021, har jeg redegjort for ovenfor. Jeg må bestemt afvise, at vi har prøvet at lokke dig væk fra garantien. Danica Pension har pligt til at overholde de lovede garantier, og brevet var kun ment som en opfordring til dig om at overveje din situation.

Ny udbetalingsalder

Vi indgik i 2012 en aftale om, at din saldogaranti skulle tilkobles den 1. oktober 2019, som på det tidspunkt var 10 år før det aftalte udbetalingstidspunkt. Den aftale har vi naturligvis pligt til at overholde.

At din aftale efterfølgende er ændret, så udbetalingsalderen i dag følger folkepensionsalderen, ændrer ikke den oprindelige aftale om tidspunktet for garantiens tilkobling."

Nævnets sekretariat har i mail af 25/11 2021 til selskabet bl.a. anført:

"Selskabet har i brev af 14/6 2021 til klageren oplyst, at værdien af opsparingen pr. 6/5 2021 (den dato, hvor garantien blev frakoblet) var 1.249.774 kr., og at den garanterede saldo på frakoblingstidspunktet var 1.321.321 kr.

Heraf følger, at den aktuelle værdi på frakoblingstidspunktet var 71.547 kr. lavere end den garanterede saldo, svarende til ca. 5,7 % af den aktuelle værdi.

Af selskabets brev af april 2021 fremgår det, at *'Hvis du vælger at ændre din nuværende garanti til den garanti, som nye kunder kan få i dag, eller fravælger din garanti, er du berettiget til at få en kompensation for den økonomiske værdi, som din garanti udgør. ... Kompensationen bliver beregnet efter Finanstilsynets regler, og udgør 2.137 kroner.'*

Vi skal spørge, om selskabet kan redegøre nærmere for, hvordan kompensationsbeløbet er beregnet, og herunder oplyse, om kompensationsbeløbets størrelse afhænger af, om opsparingens aktuelle værdi er over eller under den garanterede værdi på frakoblingstidspunktet."

Selskabet har i mail af 29/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed skal jeg – efter at sagen har været forelagt selskabets aktuariat – besvare nævnets spørgsmål fra 25. november.

Som vi skriver i brevet fra april 2021, så bliver kompensationen beregnet ud fra Finanstilsynets regler. Finanstilsynets regler er, at vi skal tilbyde kunden den finansielle værdi af garantien i kompensation, hvor den finansielle værdi af garantien er regnet på samme måde, som når vi regner hensættelser.

Beregningerne er komplicerede og bygger på diskonteringssatser, omkostninger, sandsynligheder for død, genkøb osv. Danicas metoder er anmeldt til Finanstilsynet og kan ses på Finanstilsynets hjemmeside.

Nedenfor følger en forsimplet forklaring på, hvordan værdien af garantien beregnes. Beregningen sker uafhængigt af depotets størrelse, men depotets størrelse afgør selvfølgelig kompensationens størrelse. Garantiværdi - Depotværdi = Kompensation.

1. Beregningstidspunktet

Beregningen af kundens kompensation i brevet april 2021 blev lavet pr. 31. marts 2021.

2. Police ...

På beregningstidspunktet havde kunden:

Depot: 1.250.141 kr.

Garanteret saldo: 1.316.730 kr.

Kundens investeringsudløb var 1. oktober 2032, dvs. ca. 10,5 år ude i fremtiden på beregnings-tidspunktet.

3. Beregningsforudsætninger

Alle beregningsforudsætninger er som sagt beskrevet i anmeldelserne til Finanstilsynet, men en af de væsentligste faktorer er diskonteringen.

Finanstilsynets 10- og 11-årige diskonteringsrente var hhv. 0,38% og 0,44% pr. 31. marts 2021. Den 10,5-årige diskonteringsrente var dermed ca. 0,41%. Kilde: <https://www.finanstilsynet.dk/tal-og-fakta/oplysninger-for-virksomheder/oplysningstal-om-forsikring-og-pension/diskonteringssatser>

Den finansielle værdi af 100 kr. 10,5 år fremme i tiden var således ca. $(1+0,41\%)^{(-10,5)} = 95,8$ kr.

4. Den finansielle værdi af garantien

Hvis man havde lavet en simpel beregning, hvor man som det eneste tog højde for diskontering, så havde man fået ca. $1.316.730 \cdot 0,958 = 1.261.358$. Dertil kommer naturligvis alle de andre beregningskomponenter, og i den fulde beregning var kundens finansielle værdi 1.252.278 kr.

Alt i alt blev kunden derfor tilbudt $1.252.278 - 1.250.141 = 2.137$ kr. i compensation."

Klageren har i mail af 14/12 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg kan godt forstå, at I spørger Danica ind til det med garantien. For mig giver det heller ikke nogen mening, at Danica ved brev kan lokke folk væk fra en garantiordning uden, at skulle kompensere fuldt ud. Det virker helt urimeligt og udhuler fuldstændig en garantiordning, så den ikke har nogen form for værdi, hvis det er muligt for Danica så nemt, at kunne undslå sig deres ansvar/forpligtigelse. For mig at se, burde det også være de 71.547 kr., og ikke kun de 2.137 kr. jeg skulle kompenseres her. I øvrigt har jeg ikke set/fået nogen dokumentation for, at denne compensation skulle være indbetalt.

Jeg synes også, I burde spørge mere ind til det, som jeg mener nok er det største svigt fra Danica's side, nemlig den fortielse overfor eksisterende kunder (i hvert tilfælde over for mig) om, at Danica ikke informerede mig om de ændrede anbefalinger vedrørende garantiordninger, som ikke var gode nok længere. Det var kun nye kunder, der blev forholdt disse vigtige oplysninger/anbefalinger fra 1. maj 2020. Jeg kunne først få disse oplysninger efter selv sammen med min ..., at have indkaldt Danica til samtale vedrørende vores garantiordninger. Det var nok også kun ved et tilfælde, da jeg spurgte mere ind til garantiordningen, at Danica's medarbejder ... måtte svare ærligt om, at Danica for mere end 1 år siden havde stoppet denne type garantiordninger. Denne klare og tydelige oplysning har hverken jeg eller mine kolleger fået tidligere eller senere. Alt vi har fået er vage og uklare oplysninger, intet om at Danica selv havde stoppet denne type ordning den 1. maj 2020, hvilket havde været en oplysning, som straks kunne have fået os til, at fravælge garantien. Specielt ovennævnte forhold gør, at jeg faktisk synes, at jeg har fået en skan-

daløs og ansvars-pådragende behandling af Danica. Alle andre forhold som jeg også tidligere har beskrevet er naturligvis også vigtige.

Jeg mener stadig, at mit erstatningskrav på 200.000 – 260.000 kr. er fuldt berettiget."

Nævnet udtaler:

Klageren blev i 2012 omfattet af en firmapensionsordning i markedsrenteproduktet Danica Balance med en tilknyttet garanti og aftalt investeringsudløb/udbetalingstidspunkt ved en vis alder.

I pensionsmøderapport af 28/11 2012 blev garantien beskrevet således, "Du har valgt et markedsrenteprodukt med en 10-årig garanti i opsparingsperioden og garanti i hele udbetalingsperioden. Det betyder, at du er sikret værdien af din opsparing på det tidspunkt, hvor garantien begynder, samt dine indbetalinger under garantiperioden. I udbetalingsperioden er du endvidere garanteret en minimumsudbetaling. I garantiperioden angiver investeringsmåden den maksimale andel af aktier, som din pension kan være investeret i – det kan betyde, at aktieandelen i perioder kan være væsentlig mindre for at opretholde garantien."

Af dækningsoversigt pr. 1/10 2012 fremgår det, at "Der er knyttet en garanti til din Danica Balance pensionsordning. Garantiperioden begynder 01.10.2019 (... år). Garantien betyder, at når udbetalingen begynder, vil din garanterede opsparing mindst svare til summen af opsparingen ved garantiperiodens start 01.10.2019 og dine efterfølgende indbetalinger – fratrasket din betaling for forsikringsdækninger, garanti og omkostninger. Dermed er du sikret mod et samlet negativt afkast i garantiperioden, uanset hvordan det går med dine investeringer. Og hvis det opsparede beløb, når du pensioneres, er større end din garanterede opsparing, vil din udbetaling blive fastsat ud fra det opsparede beløb. ... Investeringsudløbet er 01.10.2029."

Den 1/8 2019 sendte selskabet et orienteringsbrev med oplysning om, at garantiperioden ville begynde den 1/10 2019. Selskabet oplyste, at "du kan få din pension justeret løbende, så den

hele tiden passer til dine behov – du skal blot kontakte os. Du kan også til- og fravælge garantien og ændre investeringsmåden via netpension eller Danske Netbank."

Den 1/2 2021 blev firmapensionsaftalen ændret, og klagerens pensionsordning blev ændret således, at udbetalingstidspunktet fremover ville følge klagerens folkepensionsalder. Udbetalingstidspunktet var herefter, når klageren fyldte 68 år.

I april 2021 sendte selskabet et brev, hvor klageren blev opfordret til at overveje at ændre eller fravælge sin garanti. Selskabet oplyste, at "Når du har garanti, tilpasser vi løbende andelen af offensive investeringer (aktier mv.) hvis det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Det kan betyde, at andelen af offensive investeringer bliver meget lav eller nul. På grund af det lave renteniveau er vi nødt til at investere din opsparing forsigtigt for at kunne opfylde garantien. Det vil sige med ingen eller kun en lille andel af offensive investeringer og en stor andel investeringer i stats- og realkreditobligationer, som har lave forventede afkast. Med din nuværende garanti er der derfor kun en begrænset mulighed for, at du får en større opsparing end det, du er garanteret. Samtidig betaler du for din garanti, og du vil derfor også opleve, at det beløb, du er garanteret, vil falde over tid. Samlet set indebærer dette, at du kan opleve at få en negativ forrentning af din opsparing." Selskabet oplyste, at klageren var berettiget til en kompensation for den økonomiske værdi, som garantien udgjorde, hvis han opgav sin garanti. Selskabet oplyste, at kompensationen udgjorde 2.137 kr. og var beregnet efter Finanstilsynets regler.

Klageren accepterede den 6/5 2021 selskabets tilbud om bortfald af garantien mod kompensation.

Klageren har anført, at selskabet har ydet mangelfuld rådgivning og håndtering af hans depot, og at han – i forhold til, hvis garantien ikke var blevet tilkoblet den 1/10 2019 – har lidt tab og er gået glip af afkast på 200.000-260.000 kr., hvilket han kræver erstatning for af selskabet.

Klageren har anført, at garantiperioden oprindeligt var aftalt til at skulle vare 10 år, men ved tilkobling den 1/10 2019 ville garantiperioden reelt blive 13 år, fordi hans folkepensionsalder

var sat op. Folkepensionsalderen var allerede steget før den 1/10 2019, og selskabet burde enten ikke have tilkøbt garantien den 1/10 2019 eller have kontaktet ham og oplyst om problemstillingen. Selskabet burde også have orienteret ham om, at garantiperioden var længere end oprindeligt aftalt, da firmapensionsordningen blev ændret den 1/2 2021. Klageren har anført, at han kontaktede selskabet i januar 2020 vedrørende ophævelse af garantien, men selskabet ville/kunne ikke anbefale ham noget konkret. Allerede fra maj 2020 stoppede selskabet imidlertid med at anbefale garantiordninger til nye kunder, og selskabet burde have givet ham samme anbefaling eller i det mindste have kontaktet ham. Først den 19/4 2021 modtog han brev, hvor selskabet tilkendegav, at garantien var ufordelagtig, men det var alt for sent, og tabet var lidt. Klageren har anført, at kompensationen – for at opgive garantien – burde være på 71.547 kr. svarende til forskellen mellem den garanterede værdi og den aktuelle værdi på tidspunktet, hvor garantien blev frakøbt.

Selskabet har anført, at klageren siden 2012 – og så sent som ved brev af 1/8 2019 – har været fuldt oplyst om, at garantiperioden ville starte den 1/10 2019. Det har ikke været aftalt, at garantistarten automatisk skulle ændres eller genovervejes, hvis pensioneringstidspunktet blev ændret. Det var i øvrigt først den 1/2 2021, at pensionsordningens pensioneringstidspunkt blev ændret. Klagerens folkepensionsalder er uden relevans for, hvornår pensionsordningen kan udbetales. Selskabet har anført, at rådgiveren i januar 2020 alene kunne beskrive produkternes generelle virkemåde og risici, og det var herefter op til klageren at foretage sine valg. Fra maj 2020 anbefalede selskabet ikke længere garantiordning til nye kunder, men det betyder ikke, at eksisterende kunder burde have være anbefalet at frakøbe eksisterende garantier. Der var fra foråret 2020 uro på de finansielle markeder på grund af covid 19-situationen, og det er ikke et rimeligt krav, at selskabet på daværende tidspunkt decideret skulle have anbefalet kunderne straks at afkøbe deres garanti. Da der igen var faldet nogenlunde ro på de finansielle markeder, begyndte selskabet at kontakte kunder med garanti med henblik på, at de kunne overveje, om de i lyset af renteniveauet ønskede at være mere risikovillige. For så vidt angår kompensations størrelse er beregningsforudsætningerne anmeldt til Finanstilsynet. Klageren har fået tilbudt en kompensation svarende til forskellen mellem ordningens diskonterede og beregnede garantiværdi og ordningens aktuelle depotværdi.

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabet har begået sådanne fejl – herunder i sin information til eller rådgivning af klageren – at selskabet efter de almindelige erstatningsregler ifalder et erstatningsansvar over for klageren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets rådgivning eller håndtering af klagerens pensionsopsparing har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet – efter almindelige erstatningsretlige regler – har pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren fra ordningens start i 2012 og frem har været oplyst om, at garantiperioden ville begynde den 1/10 2019. Den 1/8 2019 sendte selskabet et orienteringsbrev til klageren om garantiperiodens start og oplyste, at klageren havde mulighed for at fravælge garantien. Klageren havde således mulighed for at kontakte selskabet og få ændret sin aftale, hvis han ikke længere ønskede en garantiperiode fra den 1/10 2019 – eksempelvis fordi der var indgået politisk aftale om ændring af folkepensionsalderen, eller fordi renteniveauet var så lavt, at det ville være mere fordelagtigt med en mere risikovillig investeringsprofil.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at der har været mangler ved selskabets information om garantiordningens virkemåde, som kan begrunde et erstatningsansvar. Reglerne for garantiordningen er fremgået af dækningsoversigter, investeringsbetingelser og selskabets hjemmeside, og klageren har gennem årene kunnet opsøge rådgivning hos selskabet, hvis han havde haft behov herfor i relation til valg eller fravalg af garanti. Nævnet bemærker dog – og henviser i den forbindelse til sin sag 96153 – at selskabet med fordel kunne have præciseret i brevet af 1/8 2019, at garantien indebærer, at selskabet i garantiperioden kan blive nødt til at investere opsparingen forsigtigt. At selskabet ikke præciserede dette i brevet af 1/8 2019, kan dog ikke i sig selv begrunde, at selskabet ifalder erstatningsansvar.

Ankenævnet for Forsikring

20.

97267

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at der i perioden efter garantiperiodens begyndelse den 1/10 2019 og frem til foråret 2021 forelå omstændigheder, som burde have ført til, at selskabet gav klageren en anbefaling om at frakoble sin garanti – enten i forbindelse med klagerens henvendelse i januar 2020 eller ved af egen drift at kontakte klageren herom på et tidligere tidspunkt end ved brevet af april 2021.

Nævnet bemærker, at det i foråret 2020 var nærmest umuligt at forudsige, hvordan de finansielle markeder ville udvikle sig fremover, herunder inden for de næste 6 til 12 måneder. Nævnet bemærker videre, at selskabet har anført, at det fra maj 2020 ikke anbefalede nye kunder en garantiperiode på grund af det lave renteniveau, men at selskabet for eksisterende kunder ikke havde en specifik anbefaling, da det afhang af den enkelte kundes risikovillighed og konkrete situation.

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

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets opgørelse af compensationen til klageren for, at han opgav sin garanti. Selskabet har den 29/11 2021 redegjort for de overordnede principper for opgørelsen af compensationens størrelse, og nævnet finder det ikke sandsynliggjort, at selskabet har begået fejl ved sin beregning.

Nævnet bemærker, at Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for så vidt angår selskabets tekniske grundlag – herunder selskabets metoder til beregning af en compensation som den omstridte.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

21.

97267

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light gray rectangular background.

Peter Thønnings