

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19.januar 2022 blev i sag nr. 97327:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsvej 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsopsparing. Han har i klageskema af 23/9 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg foretog ultimo 1985 et engangsindskud på 25.000 kr., og blev i den forbindelse stillet i udsigt at jeg ved pensionering 01.05.2014 ville modtage 30.631 kr. hvert år i 10 år. Jeg valgte i 2014 at udskyde pensioneringen, og fik da oplyst at udbetalingerne af den grund ville forøges.

Da jeg ikke har modtaget nogen opgørelser fra PFA i flere år, henvendte jeg mig til dem for at få oplyst hvor meget jeg nu kan forvente at få udbetalt.

Under henvisning til at jeg ikke har foretaget indbetalinger efter 1985, oplyser selskabet nu at ordningen er blevet genberegnet, og jeg derfor kun kan imødesee en samlet udbetaling på 167.530 kr.

Det har aldrig været hensigten at foretage mere end den ene indbetaling på ordningen og PFA's 'Personlig beregning' af pensionsordningen der er vedhæftet, og som jeg fik ved indbetalingen i 1985, forudsætter heller ikke noget sådant.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At PFA ikke, under henvisning til genberegning af ordningen som følge af der kun er foretaget den ene indbetaling, reducerer værdien af min pensionsordning."

I brev af 13/10 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Forsikrede har en indbetalingsfri ordning i gennemsnitsrente uden forsikringsdækninger. Ordningen blev tegnet i 1985 i forbindelse med en indbetaling på 25.000 kr.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Forsikrede har ikke fået behandlet sin sag i PFA's klageafdeling og har tidligere modtaget et forkert svar for, hvorfor værdien af pensionsordningen er reduceret.

PFA har den 13. oktober 2021 sendt klagebesvarelse til forsikrede, hvoraf det fremgår, at den reduceret værdi af pensionsordningen skyldtes, at der i den personlige beregning fra 1985 er taget et forbehold.

Sagsfremstilling

Forsikrede tegnede i 1985 en pensionsordning i PFA og foretog i den forbindelse et indskud på 25.000 kr. Forsikrede fik i den forbindelse lavet en personlig beregning, dublet 1, hvoraf det fremgik, at forsikredes samlet udbetaling over 10 år udgjorde 306.250 kr. eller 30.631 kr. om året. Det fremgår af beregningen, at det er forudsat, at inflationen er 5,0 % om året og at PFA efter skat kan yde den rente på 8,0 % om året.

PFA har i en årrække sendt breve til forsikrede med informationen om pensionsordningen. Det fremgik bl.a. af brev fra februar 2006, at forsikredes årlige pension var beregnet til 14.187 kr. Det fremgår ligeledes, at renten i 2005 var 4,5 % efter skat. Brev af februar 2016 fremlægges som bilag 1.

Det fremgik af police af 28. juli 2014, at forsikredes pension var beregnet til 14.704 kr. om året ved pensionering den 1. maj 2015. Policen fremlægges som bilag 2.

Det fremgik af police af 28. juli 2017, at forsikrede pension var beregnet til 16.752 kr. om året ved pensionering 1. maj 2018. Policen fremlægges som bilag 3.

Forsikredes pensionsordning blev flyttet til en ny IT-plattform den 1. maj 2018 og skiftede i den forbindelse policenummer. Pensionsbevis af 2. maj 2018 fremlægges som bilag 4.

Forsikrede har udover løbende meddelelser om pensionsordningen haft adgang til at se sin pensionsordning på mitpfa.dk.

Forsikrede kontaktede PFA den 7. september 2021 og efterspurgte en opgørelse over sin pensionsordning. Forsikrede havde derefter skriftlig dialog med PFA's rådgivningscenter, som desværre gav forkerte oplysninger om årsagen til størrelsen på forsikredes pensionsordning. Korrespondance med PFA's rådgivningscenter fremlægges som bilag 5.

PFA har efter besked fra Ankenævnet for Forsikring klagebehandlet forsikredes sag. Klagebesvarelse af 13. oktober 2021 fremlægges som bilag 6."

Af brev af 13/10 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Du har den 23. september 2021 sendt en klage til Ankenævnet for Forsikring over PFA Pension. Du har ikke tidligere klaget til PFA, og din sag har derfor ikke været klagebehandlet.

Ankenævnet for Forsikring

3.

97327

Du skriver i din klage til Ankenævnet for Forsikring, at du tilbage i 1985 foretog et engangsindskud på 25.000 kr. og blev stillet i udsigt, at du ved pensionering 1. maj 2014 ville modtage 30.631 kr. hvert år i 10 år.

Du har fået oplyst, at din ordning er blevet genberegnet, da du ikke har foretaget flere indbetalinger efter 1985, og at du derfor nu kan se frem til en samlet udbetaling på 167.530 kr.

Det er desværre ikke korrekt, når PFA har oplyst, at den lavere ydelse skyldes manglende indbetalinger.

Du har vedhæftet en personlig beregning fra 1985, hvoraf det fremgår, hvad din ydelse vil være ved pensionering i 2014. Der er i beregningen taget et forbehold, og det fremgår heraf, at de konkrete pensionsudbetalinger vil afhænge af de faktiske rente- og inflationsforhold i hele forsikringsperioden, og at der ved beregningen er forudsat, at inflationen er 5,0 % om året, samt at PFA efter skat kan yde en rente på 8,0 % om året.

Du vil på sidste side kunne se udviklingen af depotrenten siden 1985 og som du kan se, har renten i mange år ikke har været på 8,0% om året – eller i nærheden af dette.

Du har løbende fået tilsendt oversigter, hvoraf det fremgår, hvad du kan få udbetalt fra din pensionsordning. Du har derudover haft adgang til at se din ordning på www.mitpfa.dk.

Jeg vil gerne beklage, at du tidligere har modtaget et forkert svar fra vores rådgivningscenter, da du henvendte dig med spørgsmål om din pensionsordning.

År	Depotrente
1985	10,95%
1986	10,95%
1987	8,60%
1988	7,70%
1989	6,80%
1990	8,50%
1991	8,00%
1992	7,30%
1993	6,00%
1994	5,40%
1995	5,20%
1996	5,50%
1997	6,00%
1998	8,20%
1999	4,50%
2000	6,00%

Ankenævnet for Forsikring

4.

97327

2001	8,50%	
2002	4,50%	
2003	4,50%	
2004	4,50%	
2005	4,50%	
2006	4,50%	
2007	4,50%	
2008	5,50%	Gældende fra 1. februar 2008
2008	4,50%	Gældende fra 1. december 2008
2009	3,00%	
2010	3,00%	
2011	3,00%	
2012	2,75%	
2012	2,00%	Gældende fra 1. juli 2012
2013	2,00%	
2014	2,00%	
2015	2,00%	
2016	1,50%	
2017	1,50%	
2018	2,00%	
2019	2,00%	

"

Klageren har i brev af 18/10 2021 til selskabet bl.a. bemærket:

"To gange fik jeg, af to forskellige medarbejdere hos PFA, oplyst at min pensionsordning var genberegnet på grund af manglende indbetalinger. Nu får jeg så en ny forklaring – hvad er egentlig den rigtige.

Sådan som jeg forstår forklaringen nu, så er det åbenbart kun PFA's manglende evne til at skabe afkast til pensionskunderne – og i hvert fald pensionskunder som mig, der ikke løbende har indbetalt på en pensionsordning hos PFA – der er den primære årsag.

Det estimat jeg fik for udbetalingernes størrelse i 1985, da jeg blev lokket til at indbetale hos PFA, var altså fra starten helt urealistisk, idet PFA ikke, set over perioden, har været i nærheden af at kunne levere afkast der kunne underbygge forudsigelser om en udbetaling på det niveau. Her, 36 år efter jeg foretog indbetalingen, har depotet kun nået ca. 54 % af det, jeg var stillet udsigt depotet skulle være på efter 29 år!

Det er forsat min opfattelse, at der må være foretaget en genberegning af min pensionsordning, som jeg tidligere har fået oplyst, eller anden bevidst nedprioritering fra PFA's side, som har afstedkommet det lave pensionsafkast."

Selskabet har i brev af 9/11 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikrede oplyser, at han er blevet lokket til at indbetale hos PFA ud fra et estimat for udbetalings størrelse i 1985, som han finder helt urealistisk, da PFA ikke har kunne leve op til det forventede afkast.

PFA skal hertil bemærke, at PFAs forudsætninger på tidspunktet for forsikredes indskud ikke kan anses for urealistisk, da renteniveauet i 1985 var væsentligt højere end det er i dag. PFA har ikke haft indflydelse på, at der har været et kraftigt rentefald og det må anses for almindeligt kendt, at renteniveauet i samfundet gennem en lang periode har været faldende og i adskillige år har været ganske lav.

...

Ankenævnet for Forsikring

6.

97327

Ved beregningen er det forudsat, at inflationen er 5,0% om året, samt at PFA efter skat kan yde en rente på 8,0% om året. Disse forudsætninger svarer til, at der kan opnås en realrente på 2,85%.

Af brev af februar 2006 fra selskabet til klageren bilagt årsoversigt for 2005 fremgår bl.a.:

"Din pensionsordning i 2005

...

Ved udgangen af 2005 havde du 83.494 kr. på depotet, som vi viser i dette brev. Depotet er grundlaget for alle udbetalinger fra din pensionsordning.

...

Sådan er du dækket den 1/1 2006

I oversigten kan du se de beløb, du kan få udbetalt fra din pensionsordning. Vi har gjort beløbene op den 1/1 2006. Beløbene er med bonus frem til denne dato. I oversigten er der taget højde for, at der ikke bliver indbetalt til pensionsordningen.

...

Kr.

Når du går på pension den 1/5 2014

Rate, der udbetales i en garantiperiode på 10 år	årligt	14.187
--	--------	--------

Ved dødsfald

Rate, der udbetales i en garantiperiode på 10 år ved død inden 1/5 2014	årligt	8.046
---	--------	-------

...

Når du går på pension

Beløbene i oversigten er i modsætning til en prognose kun med bonus frem til den 1/1 2006. Du kan derfor ikke sammenligne dem med de beløb, som du for eksempel kan se på www.pfa.dk under Min Pension."

Af policeudskrift af 28/7 2014 fremgår bl.a.:

INDBETALINGER

Præmie: 0,00 kr. - der betales ikke præmie på forsikringen.

...

UDBETALINGER

Grund-
udbetaling
i kr.

Ved pensionering pr. 1/5 2015 – 61 år

Rate, der udbetales i en garantiperiode på 10 år	årligt	14.704
--	--------	--------

– heraf udgør nuværende tarifudbetaling:

Rate, der udbetales i en garantiperiode på 10 år	årligt	14.708
--	--------	--------

...

Ankenævnet for Forsikring

7.

97327

Garanti

Størrelsen af grundudbetalinger ved død samt tarifudbetaling ved pensionering er garanteret frem til 1/5 2015, hvis pensionering sker på denne dato.

Depotsikring: Depotsikring betyder, at vi tilstræber, at værdien af udbetalingen ved død mindst svarer til depotets størrelse. Når vi beregner størrelsen af tarifudbetaling ved pensionering, er det forudsat, at depotsikring bliver dækket af bonus. Hvis der ikke er tilstrækkelig bonus hertil, vil tarifudbetalinger ved pensionering blive nedsat. Det er, fordi vi prioriterer depotsikring højere end opretholdelse af størrelsen af tarifudbetalinger ved pensionering.

...

Bonus

Bonus beregnes som forsikringens andel af det fordelte realiserede resultat efter eventuel fradrag til KundeKapital og styrkelse. Regler for beregning og fordeling af bonus følger af det til enhver tid gældende 'Regulativ for beregning og fordeling af realiseret resultat'. Bonusanvendelsen kan ændres løbende inden for de rammer, lovgivningen fastsætter. Bonus som ikke anvendes til depotsikring, anvendes til at forhøje udbetalinger ved pensionering."

Af pensionsudskrift af 28/7 2017 fremgår bl.a.:

INDBETALINGER

Præmie: 0,00 kr. - der betales ikke præmie på forsikringen.

...

UDBETALINGER

Grund-
udbetaling
i kr.

Ved pensionering pr. 1/5 2018 – 64 år

Rate, der udbetales i en garantiperiode
på 10 år

årligt

16.752

– heraf udgør nuværende tarifudbetaling:

Rate, der udbetales i en garantiperiode
på 10 år

årligt

16.760

...

Garanti

Størrelsen af grundudbetalinger ved død samt tarifudbetaling ved pensionering er garanteret frem til 1/5 2018, hvis pensionering sker på denne dato."

Af pensionsoversigt pr. 2/5 2018 fremgår bl.a.:

Pensionsoversigt | Din opsparing pr. 2.5.2018

Indbetaling

Der er ikke aftalt en løbende indbetaling til din ordning.

Investering

PFA Gennemsnitsrente

Du har opsparing placeret i PFA Gennemsnitsrente

Ja

Pension

Tidligere police

Ratepension, udbetaling i 10 år fra den 1. juni 2018, efter du er fyldt
Årlig tarifudbetaling fra 1. juni 2018

64 år
16.753 kr.

Der gælder nogle bestemte forudsætninger for de oplyste beløb, som du kan læse mere om i pensionsbeviset på mitpfa.dk. Beløbene er ikke en prognose.

På mitpfa.dk kan du se, hvor meget du kan få udbetalt, når du går på pension.

Af mail af 13/9 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg kan oplyse dig om, at du har en garanteret ydelse på en ratepension på 16.753,00 kr. årligt i 10 år. Hvis du ønsker at starte udbetaling af denne, bedes du venligst kontakte os."

Klageren har i mail af 13/9 2021 til selskabet bl.a. anført:

"Da jeg i 1985 tegnede ordningen, blev jeg stillet i udsigt at jeg ville få 306.310 i samlet udbetaling over 10 år. Jeg ved godt at I tager forbehold for udvikling i rente m.v., men ærlig talt ligger det jeg nu får - her 7½ år efter jeg rent faktisk kunne været startet på udbetalingerne – ikke temmelig langt fra?"

I mail af 17/9 2021 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Da man tegnede din ordning tog man udgangspunkt i, at du indbetalte til ordningen indtil din pensionering. Når indbetalingerne stopper, så genberegner man din garanteret udbetaling. Derfor er din udbetaling ikke, som da vi tegnede ordningen."

Nævnet udtaler:

Klageren indgik pr. 23/12 1985 aftale om en pensionsordning i gennemsnitsrente. Af "Personlig beregning" af 27/12 1985 fremgår det, at klageren har betalt et indskud på 25.000 kr. og ved pensionering pr. 1/5 2014 forventeligt kunne få en udbetaling på 30.631 kr. i 10 år. Den tariffmæssige årlige udbetaling udgjorde 11.210 kr. Det fremgår videre: "Forbehold: De konkrete pensionsudbetalinger vil afhænge af de faktiske rente- og inflationsforhold i hele forsikringspe-

rioden. ... Ved beregningen er det forudsat, at inflationen er 5,0 % om året, samt at PFA efter skat kan yde en rente på 8,0 % om året." Klageren har efterfølgende udskudt udbetalingerne fra pensionsordningen, som på tidspunktet for modtagelsen af denne klage ikke er under udbetaling.

Klageren klager over selskabets opgørelse af de mulige udbetalinger fra ratepensionen, idet selskabet den 13/9 2021 har oplyst, at klageren har en garanteret ydelse på 16.753 kr. årligt i 10 år. Han har anført, at beløbet på 16.573 kr. ligger langt fra det beløb på 30.631 kr. årligt, som fremgik af den personlige beregning i 1985, og at han endda har udskudt udbetalingerne i foreløbigt 7½ år. Selskabet har fra starten indregnet en urealistisk rentesats, når selskabet over den samlede periode ikke har været i nærheden af at kunne levere det forudsagte afkast. Allerede i 1985 udviste renten en faldende tendens, og det forventede man ville fortsætte i årene herefter, jf. rapport fra september 1985 fra Det Økonomiske Råd. Selskabet måtte derfor forventes at indregne en faldende rente i sin beregningsmodel, og selskabet kan ikke bruge renteutviklingen som argument for et lavere afkast.

Klageren har videre anført, at selskabet i mail af 17/9 2021 oplyste: "Da man tegnede din ordning tog man udgangspunkt i, at du indbetalte til ordningen indtil din pensionering. Når indbetalingerne stopper, så genberegner man din garanteret udbetaling. Derfor er din udbetaling ikke, som da vi tegnede ordningen." Det har aldrig været aftalt, at han skulle foretage indbetalinger ud over det oprindelige indskud på 25.000 kr. Selskabets svar indikerer, at selskabet fejlagtigt må have foretaget en genberegning af pensionsordningen på et tidspunkt, hvilket har afstedkommet det lave pensionsafkast og reduceret pensionsordningens værdi.

Selskabet har anført, at udviklingen af depotrenten siden 1985 ikke har været i nærheden af de 8 %, som blev forudsat i prognosen i beregningen fra 1985, og at udbetalingsprognosen derfor er faldet. Forudsætningen på 8 % i årlig rente var ikke urealistisk efter datidens renteniveauer. Selskabet har i en årrække sendt breve med information om pensionsordningen, og klageren har kunnet følge pensionsordningens udvikling på selskabets hjemmeside. Selskabet beklager, at selskabets kundecenter fejlagtigt har oplyst, at der har været forudsat løbende indbetalinger, og at pensionsordningens garanterede ydelser er blevet omberegnet. Dette er ikke tilfældet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabet har begået fejl ved opgørelsen af klagerens pensionsordning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af den personlige beregning fra 1985, at udbetaling af det angivne beløb på 30.631 kr. årligt i 10 år forudsætter, at selskabet kan yde en rente på 8 % efter skat. Den tariffmæssige årlige pension udgjorde 11.210 kr., og det er denne udbetaling, som klageren i 1985 blev garanteret. Den garanterede tarifudbetaling er ikke efterfølgende blevet nedsat i forhold til beregningen fra 1985, og der er ikke grundlag for at antage, at den samfundsmæssige renteudvikling ikke kan forklare, at klagerens nu mulige udbetalinger er væsentligt lavere end det, selskabet har oplyst i den ugaranterede prognose fra 1985. Selskabet har fremlagt en tabel over depotrenter siden 1985. Det fremgår heraf, at depotrenten i langt de fleste år har været mindre end 8 % og siden 2009 har været i intervallet fra 1,5 til 3,0 %.

Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at rentesatsen på 8 %, som selskabet lagde til grund ved sine beregninger i 1985, var åbenbart urealistisk ud fra datidens almindelige forventninger om den fremtidige forrentning. Nævnet bemærker, at det fremgår af selskabets tabel over depotrenter, at depotrenten i 1985 og 1986 udgjorde 10,95 % og i 1987 udgjorde 8,60 %. Depotrenten ved aftaleindgåelsen og de første par år herefter var således større end den forudsatte rentesats på 8 %.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

97327



Jens Kruse Mikkelsen

formand