

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. april 2022 blev i sag nr. 97577:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 24/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Min pensionsordning hos Danica nr. ...15 har en garanti om at 10 år før min pensionering skal Danica sikre, at det beløb jeg har nu på kontoen også kan udbetales når jeg går på pension. Det er en rådgivning som Danica gav deres kunder for en del år siden. Jeg er blevet oplyst af Danica at det nok er 8-10 år siden at man have denne politik. Den er dog senere ændret er jeg blevet oplyst om.

Jeg modtager et brev fra Danica i april 2020 kort før garantien indtræder. Der er ingen grund til at være nervøs – der er ikke de store ændringer er min opsummering af dette brev. I februar 2021 modtager jeg et brev fra Danica som beskriver at situation er ganske alvorlig og man er nu nødt til at helt at fravælge aktiver eller max. 10 % resten vil være obligationer. Her går det op for mig, at det er alvorligt med denne garanti. Jeg tjekker mit depot og kan se at der i perioden har været et tab på mit depot.

Det forstår jeg ikke, da jeg netop har kunnet læse i diverse nyhedsmedier, at Danica har omkring 20 % forrentning eller mere på et pensionsdepot med medium risiko som jeg havde på mit depot frem til april 2020. Da depotet er på cirka 3 mil. kr. Så er der tale om mindst 600.000 i tab som Danica skal erstatte efter min vurdering.

Umiddelbart efter jeg modtager første brev i april 2020 ændres mit indhold af defensive obligationer til 98%. Det står på ingen måde i rimeligt forhold til teksten i deres brev fra april 2020. Det er et dårligt formuleret brev der på ingen måder afspejler virkeligheden. Jeg har ingen rådgivning fået om dette og som Danica skriver i deres brev fra 22. november 2021 så anså man det ikke som

værende forsvarligt at give individuel rådgivning i en corona situation. Det er nok den dårligste undskyldning jeg endnu har hørt.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker at Danica skal dække det tab jeg har haft fra april 2020 til februar 2021 hvor jeg for første gang modtager information om at man er nødt til at følge en særdeles defensiv strategi for at kunne overholde garantien når jeg går på pension.

Jeg skal dækkes for det tab som der har været fra april 2020 til februar 2021 såfremt at jeg havde fortsat i den tidligere dækning som var middel risiko."

I brev af 13/1 2022 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen omhandler det tab, som klageren mener at have lidt i 2020-2021 som følge af, at hans pensionsordning har været investeret i Danica Balance med garanti.

Klagerens aftale er udstedt på grundlag af et af klageren accepteret tilbud fra 21. september 2015, der fremlægges som **Bilag A**. Danica Balance er et markedsrenteprodukt, men på side 3 fremgår det, at der til aftalen er knyttet garanti, der skulle træde i kraft 1. maj 2020. Garantien virkemåde er dels forklaret på side 3-4, hvor der henvises til, at man kan læse mere om garantien i de til tilbuddet knyttede 'Investeringsbetingelser for Danica Balance'.

I investeringsbetingelserne er følgende anført på side 5:

'Sådan investerer vi i garantiperioden (dvs. for klagerens vedkommende fra 1. maj 2020) *Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men investeringsmåden angiver nu kun, hvor meget af din opsparing, der maksimalt kan investeres i offensive investeringsfonde.*

Har du en investeringsmåde i den ugaranterede, hvor andelen af offensive fonde er så høj, at du ikke kan vælge den i, vil din opsparing, når garantiperioden begynder, automatisk blive overført til den investeringsmåde, der har den størst tilladte andel af offensive investeringsfonde med garanti. Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af offensive investeringsfonde end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.

Vi justerer andelen af offensive investeringsfonde, så vi overholder de investeringsbegrænsninger, der er fastsat ved lov. Vi kan ikke stilles til ansvar for investeringerne i garantiperioden.'

Klageren må påregne, at dette vilkår ville være gældende for ham, da garantien trådte i kraft 1. maj 2020.

Klageren fik i det af klageren som Bilag 1 fremlagte brev fra april 2020 gengivet den oven for citerede tekst, der dermed må have henledt klagerens opmærksomhed på vilkåret om, at der kunne ske omlægning fra offensive til defensive investeringsfonde fra 1. maj 2020.

Den ændrede ordlyd i investeringsbetingelserne, der i Bilag 1 blev varslet til ikrafttræden 1. august 2020, var reelt blot en anden måde at skrive det samme på.

Ankenævnet for Forsikring

3.

97577

Den i Bilag 1 omtalte ændring, som klageren ikke blev omfattet af 1. august 2020, var den måde, som Danica Pension fremadrettet fastsætter garantier på. For at muliggøre lidt flere offensive investeringer, blev garantien (populært sagt) reduceret fra 100 til 85 % af depotværdien.

Det fremgår meget tydeligt af de første to afsnit i Bilag 1, at ændringen – som klageren samtidigt fik at vide han ikke var omfattet af – havde til hensigt at '*skabe mulighed for et bedre afkast af kundernes pensionsopsparinger.*' Det er dermed forholdsvis enkelt at drage den modsætningslutning, at muligheden for bedre afkast (flere offensive investeringer) dermed ikke gjaldt for klageren.

Samlet vurderet havde klageren derfor al mulig grund til i det mindste at slå op i netpension umiddelbart efter 1. maj 2020 og kontrollere, om investeringsmåden var den rette for ham.

Klageren anerkender, at selskabets brev fra februar 2021, af klageren fremlagt som Bilag 2, gjorde ham opmærksom på pensionsproduktets virkemåde. Man kan på den baggrund undre sig over, at klageren frivilligt er forblevet i det garanterede produkt frem til 4. januar 2022, men det viser, at garantien har haft en værdi for klageren. Fremtiden er usikker, og det er altid nemmere at være klog bagudrettet.

I øvrigt henvises til den argumentation, der er fremført i selskabets breve, fremlagt af klageren som Bilag 4 og 6.

Endeligt bemærkes, at det på baggrund af ankenævnets tidligere afgørelser i 2021 – sagerne 96153 og 97047 – er vanskeligt at forestille sig, at ankenævnet kan komme til et andet resultat i nærværende sag."

Klageren har i brev af 9/2 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Danica ændrede allerede i maj 2020 sammensætningen af depotet fra 0% til næsten 100% lange obligationer. Så indholdet i brevet af februar 2021 må jo derfor allerede have været kendt af Danica i marts 2020 da jeg modtager brevet i april 2020. Så det indhold der udsendes til mig i brevet af februar 2021 har jo været kendt af Danica i knap et år. Det begrundes jeg med, at mit depot ændres til 98,3% lange obligationer allerede i maj 2020.

Derfor går min klage på følgende:

1. Da jeg på intet tidspunkt har fået information om den alvorlige konsekvens i at jeg går over på en 10-årig garanti før end i februar 2021, så skal Danica kompensere mig for det tab, der har været i perioden maj 2020 til februar 2021. Tabet skal beregnes ud fra den gevinst der havde været i perioden hvis jeg var blevet på middel risiko i stedet for at gå på garantiordningen. Jeg kan se hvad jeg har tabt i perioden, men ikke hvordan depotet kunne have udviklet sig. Denne information bør Danica let kunne tilvejebringe. Mit bedste bud er omkring 600.000 kr.

Jeg syntes, at det er utrolig dårlig rådgivning fra Danica's side. Danica er den kompetente part heri. De er specialisterne og bør kommunikere med kunderne så almindelige mennesker forstår deres breve. Det har jeg nævnt for Danica, men som de sagde '**vi har hundred tusindvis af kunder og vi kan ikke tale med alle.**' **Sikke en dårlig undskyldning!** Det kunne løses ved at lave breve lidt mere kundespecifikke. Jeg har tilladt mig at lave et forslag som Danica kunne have benyttet. Det

vil være let at lave, da Danica har alle tallene. Lidt enkelt brevplet i Word. Havde jeg fået nedenstående brev (mit eget forslag men som Danica let kunne have lavet) havde jeg reageret prompte allerede i april 2020.

Forslag til Brev som Danica kunnet have sendt til mig:

'...

Kære [klageren],

Du har indgået en aftale med Danica om en garanti, der skal træde i kraft 10 år før din pensionering. Da aftalen blev indgået var din pensionsalder 65 år. Den er nu ændret til 68 år. Vi vil forslå, at vi kontakter dig om 3 år og aftaler nærmere. Hører vi ikke fra dig udsætter vi beslutningen med 3 år.

Såfremt du vælger at opretholde aftalen vil din sammensætning af aktiver se ud som følger. Den vil selvfølgelig ændre sig løbende, men vi forudser følgende:

	<i>Offensiv</i>	<i>Defensiv (obligationer)</i>	<i>Mix</i>	<i>Obligationer</i>
<i>2017</i>	<i>47%</i>	<i>14%</i>	<i>38%</i>	
<i>2018</i>	<i>40%</i>	<i>22%</i>	<i>38%</i>	
<i>2019</i>	<i>40%</i>	<i>25%</i>	<i>36%</i>	
<i>2020-5 estimat</i>				<i>'90-100%</i>

Obligationer giver i dag en forrentning på næsten 0% eller negativ, så der vil ingen tilvækst være i dit depot.'

Så kort opsummeret så skal Danica betale det tab jeg har haft i perioden maj 2020 til februar 2021, såfremt at jeg var fortsat på middel garanti.

Kort beskrivelse af baggrund for min klage.

Jeg har en pensionsopsparing hos Danica nr. ...15 med cirka DKK 3 mill. stående. Det er et depot som er oprettet for omkring 20-25 år siden. Da det blev tegnet i sin tid, har der sikkert stået på side 20 eller 30 at 10 år før jeg skal på pension så bliver der givet en garanti fra Danica så det beløb der står den 1.5.2020 sikres frem mod min pensionering som 65-årig.

Siden denne aftale blev indgået, er min pensionsalder flyttet fra 65 år til 68 år. Så jeg forstår ikke, at Danica ikke skriver direkte til mig, at jeg aktivt skal tage stilling til om jeg vil have min garanti sat i kraft efter den gamle pensionsalder eller den nye. Det syntes jeg, er rigtig dårlig rådgivning. Resultatet er jo, at der laves en voldsom 'opbremsning' i risikovillighed 3 år tidligere end jeg har aftalt – 10 år før min pensionering. Jeg går ud fra, at det er gået op for Danica, at pensionsalderen er ændret for stort set alle deres kunder. Der må være tusindvis af kunder der står i samme situation som mig. Det letteste og rigtigste fra Danica's side ville have været at skrive;

'såfremt at vi ikke høre fra dig, ændrer vi vilkårene så vi stadigvæk igangsætter den aftalte garanti når der er 10 år til pensionering. Det vil sige 3 år senere end tidligere aftalt'.

Jeg modtager brev fra Danica (det er vedlagt som bilag 1) i april 2020. Det er et standardbrev der sendes til alle som har denne garanti nævnt i deres police. Det er ikke et brev der på nogen måde er specifik rettet mod mig og det depot jeg har. Det er et generelt brev der udsendes. Men da Danica har valgt at sende mig brevet, må jeg tage indholdet for troende – se punkt 1, 2 og 3 på næ-

ste side. Jeg tvivler på, at der er ret mange af kunderne der kan gennemskue hvad indeholder af brevet fra april måned 2020 betyder. Jeg har talt med en af Danica's rådgivere som har forklaret sammenhængen. Han forstod godt min utilfredshed og bekræftede også at der 'nok ikke var givet den nødvendige rådgivning' og at indholdet af sådanne breve ofte ikke blev forstået. **Brevet skulle også kun ses som information. NÅ!** Jeg er nødt til at henholde mig til teksten i brevet.

Jeg har indsat kopi af 3 afsnit fra jeres brev der er udsendt i april 2020 (bilag 1). Når jeg læser dem så går jeg da ud fra at de ændringer der kommer, ikke har den store betydning for mig. Anderledes kan det ikke læses. Jeg har gengivet de 3 afsnit nedenfor; Den største risiko jeg kan udlede af brevets indhold er i punkt 3.

1. 'For yderligere at øge mulighederne for at give vores kunder et bedre afkast og skabe en bedre balance mellem forventet afkast og risiko, ændrer vi nu også investeringsbetingelserne for de kunder, der har oprettet Danica Balance før januar 2016'.

2. Det betyder det for dig 'Du sparer i dag op til pension i Danica Balance, og din garanti træder snart i kraft. Derfor vil ændringerne i garantien og de ændrede investeringsbetingelser ikke få betydning for dig. De får først betydning for dig, hvis du på et tidspunkt fravælger din garanti og senere ønsker en garanti igen'.

Men de ændrede investeringsbetingelser får jo netop meget stor betydning for mig – så denne sætning i Danica's brev er vel nok til at 'frikende' mig – jeg har ingen fornemmelse om at der sker større ændringer i mit depot. Så hvorfor skulle jeg løbende kigge på mit depot (som Danica nævner for mig at jeg kunne). De skriver jo netop at det ikke får betydning for mig. Jeg er fuldt ud klar over at sammensætningen reguleres løbende nogle % op og ned i de forskellige risiko typer. Men ikke fra 0% til næsten 100% obligationer med ingen forrentning.

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

Jeg tror ikke, der er nogle mennesker der læser denne sætning og så forstår, at det betyder at gå fra 0 til knap 100% obligationer med ingen eller negativ forrentning. Jeg har vist adskillige kolleger indholdet af brevet fra april 2020. Det er lige fra en CFO, pensionsrådgiver hos ..., venner der arbejder i en bank osv. Og der er INGEN der har læst brevet som har forstået det, som Danica mener det skal forstås. Det er da en interessant observation. At Danica måske ikke har det skarpeste pen i skuffen når de skal kommunikere med kunder, skal vel ikke lide mig til last.

Da der ingen 'faresignaler' er heri, gør jeg ingenting ved dette brev. Det giver mig heller ikke grund til at tage kontakt til Danica. Jeg forstår indholdet af brevet som om, at der er ikke noget at være nervøs for. Der er ingen ændringer for mig i forhold til det som jeg har i dag. Der skrives godt nok at 'offensive investeringsfonde typisk vil være mindre'. Denne formulering vises sig dog senere at være voldsom dramatisk og ikke mindst for udvikling i værdien af mit pensionsdepot såfremt at garantien ikke var igangsat.

I februar 2021 modtager jeg et brev fra Danica (bilag 2). Her beskriver Danica den alvorlige situation omkring de meget lave renter og om at andelen af offensive investeringer vil blive meget lav

Ankenævnet for Forsikring

6.

97577

eller nul i mit pensionsdepot fremadrettet. Det er første gang, at Danica skriver, at der er en reel meget stor risiko. Det burde Danica have gjort allerede i april 2020. Fra maj 2020 går man næsten 100% i obligationer. Her ved Danica med 100% sikkerhed at forrentningen bliver nul eller negativ. Det er 10 måneder de udviser stor passivitet eller som andre vil sige **manglende omhu/manglende ansvarlighed** for min pensionsopsparing. Men de venter frem til februar 2021. Efter at have modtaget dette brev, går jeg ind på mit depot for at se hvad det så betyder. Og jeg kan se at der er 'røde tal over det hele'.

Værdien af mit depot fra ultimo april 2020 til ultimo februar 2021 er $(3.053.084 - 3.018.020) = -35.064$.

I maj 2020 ændrer Danica sammensætninger at mit depot – fordelingen imellem offensiv og defensiv. Så da Danica allerede i april 2020 skriver til mig, er Danica 100% klar over hvad der skal ske omkring ændring af fordelinger af aktiver. Men de skriver først til mig i februar 2021. Det brev kunne Danica have sendt i april 2020. Så havde jeg haft en mulighed for at reagere.

Jeg har indsat dokumentation for fordeling af aktiver april 2020 og maj 2020, for at dokumentere at den meget drastiske ændring af sammensætning af aktiver træder i kraft umiddelbart efter at jeg modtager brevet i april 2020.

...

Her er det tydeligt at se, at Danica ændring sammensætningen af aktiverne. Obligationer går helt op på 98,3% hvor den måneden før var på 26,12%.

Da jeg modtaget brevet i februar måned 2021 så ser sammensætninger af aktiver ud som følger:

...

Når Danica skriver i bilag 1:

- øge mulighederne for at give vores kunder et bedre afkast
- ændringerne i garantien og de ændrede investeringsbetingelser ikke få betydning for dig
- offensive investeringsfonde typisk vil være mindre

og jeg så ser hvordan det er gået – så er det godt nok rigtig langt fra ordlyden i brevet fra april 2020 til den virkelige verden.

Peiode	Kursværdi	Afkast	Aktiver				Kommentar
			Defensiv	Offensiv	Mix	Obl.	
04 2020 - 04 2020	3.053.084		26,12	37,78	36,1	-	Periode inden garanti træder i kraft
05 2020 - 05 2020	3.030.596		-	1,7	-	98,3	Garanti er trådt i kraft
05 20 20 - 02 2021	3.018.020		-	7,95	-	92,05	Periode indtil brev modtages fra Danica

Var jeg blevet kontaktet og forelagt ovenstående tabel havde jeg jo ALDRIG sagt OK. Selvfølgelig kan Danica ikke vide hvordan udviklingen vil gå. Men allerede i måneden efter brevet fra april 2020 gå man op i 98,3% obligationer. Denne ændringer har Danica vidst allerede da brevet blev sendt og selvfølgelig nogen tid forinden. Hvorfor ikke informere mig om dette? Der har været god tid til det. Danica trækker her corona-kortet men den køber jeg ikke. Det kan simpelthen ikke komme som en overraskelse. Danica har haft denne viden at mit depot ville blive ændret meget dramatisk til næsten 100% obligationer som ingen eller negativ forrentning giver. Det ved Danica på dette tidspunkt, men vælger ikke at oplyse mig om det. Da man har valgt denne passive rolle (det er også kun stort set hele min pension vi taler om), så forstår jeg ikke at man udsender det

brev jeg modtager i februar 2021. Der er jo stort set ingen ændring. De oplysninger der udsendes i februar 2021 kunne jo også have været sendt i april 2020 - da man vælger at gå op på 98,3% obligationer i mit depot. Mit bud er at Danica er blevet kontaktet af rigtig mange kunder der er i samme situation som mig. **'Så må vi hellere få sendt noget bedre information ud nu' har Danica nok tænkt.**

Hvor er rådgivningen til mig fra Danica's side? Jeg havde nok en forventning om at med et samlet depot omkring 4 mill, at jeg så ville høre bare lidt, når der skete større ændring i min pension – men det skete desværre ikke.

I bilag 4 som er svar fra Danica på min klage er jeg utrolig skuffet. Ikke at de skulle have sendt en check, men de forholder sig på ingen måde til mine klagepunkter. Fx de 3 punkter fra deres april brev som jeg syntes er helt essentielle i denne sag. De bliver ikke kommenteret på nogen måde. Jeg får et svar med forskellige fakta som datoer osv osv. Men sådan skal det nok være.

I bilag 5 indsender jeg en konkret klage med krav om kompensation til Danica.

I bilag 6 modtager jeg svar fra Danica på min mail fra 12. november (bilag 5). I første afsnit på side 2, kan jeg forstå på Danica, at de ikke fandt det forsvarligt at give mig en rådgivning om at man ville gå i næsten 100% lange obligationer.

'Vi mente ikke, at det på dette tidspunkt var forsvarligt at gå ud til de enkelte kunder med en information, som risikerede at skabe større usikkerhed og utryghed, da det ikke var muligt at give en klar anbefaling'.

Det er nok den dårligste undskyldning jeg nogensinde har hørt. Som Danica skriver til sidst i afsnittet *'det var ikke muligt at give en klar anbefaling'* forstår jeg godt – men de skulle bare have gjort mig opmærksom på konsekvensen. Det forslag til brev som er indsat i denne klage ville have løst alle problemer. Det er helt OK for mig hvis Danica vil bruge det i fremtiden. Jeg er overbevist om, at rigtig mange kunder vil sætte stor pris på breve der var lidt mere målrettet mod den enkelte kunde. Man kan lave meget med brevlet i Word. Selvfølgelig kan man kommunikere med sine kunder under en coronakrise.

Fra maj 2020 til februar 2021 er bl.a. Indeksfonde hos Sparinvest med globale aktiver steget med mere end 20 %. I flere af de investeringsoversigter som Danica har udsendt i denne periode, har det da været tydeligt for Danica at aktiemarkedet udviklede sig positivt. Så hvorfor beholde en så passiv fordeling af aktiver i denne periode er uforståeligt. Under denne 'krise' er aktierne da steget ganske godt. Jeg er helt uforstående overfor denne holdning.

DANICA har sendt et brev april 2020 med de tidligere 3 nævnte punkter. Da jeg ikke kan se nogen som helst form for alarm klokker der ringer – det sker først i brevet fra februar 2021, mener jeg, at Danica skal dække mig det tab som jeg havde haft. Forskellen imellem tab på kr -35.064 og værdien at mellem risiko gevinst i samme periode.

Danica har aktivt valgt IKKE at kommunikere med mig pga. Corona. Med det resultat at jeg har haft en negativ udvikling i mit depot og gået glip af den kursstigning der har været i samme periode. Så røg den plan om en tidligere pensionering.

Her vil Danica selvfølgelig argumentere, at man ikke kan vide udviklingen i fremtiden. Det er korrekt. Men havde jeg fået muligheden for at tage et valg, så lå det på mine skuldre."

Selskabet har hertil i mail af 14/2 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Der er med klagerens seneste indlæg af 9.2.2022, uploadet 11.2.2022, ikke fremkommet nye oplysninger eller argumenter, som selskabet ikke allerede har forholdt sig til i svarskriftet eller bilag 4 og 6."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder klagerens brev af 17/3 2022 til nævnet. Af brev af april 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi ændrer dine investeringsbetingelser i Danica Balance

Vi har igennem en periode oplevet lave renteniveauer. Vi har derfor tidligere på året besluttet at ændre på, hvordan vi fastsætter nye garantier i Danica Balance for at skabe mulighed for et bedre afkast af kundernes pensionsopsparinger.

For yderligere at øge mulighederne for at give vores kunder et bedre afkast og skabe en bedre balance mellem forventet afkast og risiko, ændrer vi nu også investeringsbetingelserne for de kunder, der har oprettet Danica Balance før januar 2016.

Kort om ændringerne i investeringsbetingelserne

I dag fastlægger vi investeringsmåden i garantiperioden, så den bedst matcher den investeringsmåde, du har, inden garantiperioden starter.

Fremover vil vi i garantiperioden investere efter en særlig investeringsmåde for opsparing med garanti. I garantiperioden tilpasser vi løbende andelen af risikofyldte investeringer, når vi skønner, det er hensigtsmæssigt, eller det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.

Det betyder det for dig

Du sparer i dag op til pension i Danica Balance, og din garanti træder snart i kraft. Derfor vil ændringerne i garantien og de ændrede investeringsbetingelser ikke få betydning for dig. De får først betydning for dig, hvis du på et tidspunkt fravælger din garanti og senere ønsker en garanti igen.

De ændrede investeringsbetingelser

Vi ændrer afsnittet 'Sådan investerer vi i garantiperioden' i dine investeringsbetingelser fra 'Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men investeringsmåden angiver nu kun, hvor meget af din opsparing der maksimalt kan investeres i offensive investeringsfonde.'

Har du en investeringsmåde i den ugaranterede opsparingsperiode, hvor andelen af offensive fonde er så høj, at du ikke kan vælge den i garantiperioden, vil din opsparing, når garantiperioden begynder, automatisk blive overført til den investeringsmåde, der har den størst tilladte andel af offensive investeringsfonde med garanti.

Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af offensive investeringsfonde end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Vi justerer andelen af offensi-

ve investeringsfonde efter bevægelserne på de finansielle markeder. Derudover justerer vi for eksempel andelen af offensive investeringsfonde, så vi overholder de investeringsbegrænsninger, der er fastsat ved lov.'

til

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

I garantiperioden tilpasser vi løbende andelen af offensive investeringsfonde i dit Balance-depot, når vi skønner, det er hensigtsmæssigt, eller det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Derudover kan vi tilpasse fordelingen af investeringerne, så vi overholder den til enhver tid gældende lovgivning. Du får ikke særskilt besked om tilpasninger, men du kan altid se din aktuelle fordeling af investeringsfonde i netpension eller Danske Netbank.'

Ændringerne træder i kraft den 1. august 2020.

Hvad skal du gøre nu?

Du skal ikke gøre noget. Ændringerne sker automatisk, og du vil kunne se de nye investeringsbetingelser i netpension, så snart de træder i kraft."

Af brev af februar 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"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, hvad du som minimum får udbetalt, når du går på pension.

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 begrænset mulighed for, at du får større udbetalinger end det, du er garanteret. Samtidig betaler du løbende for din garanti, og beløbet trækkes fra din pensionsopsparing. 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 nuværende garanti.
2. Ændre din nuværende garanti til den garanti, som nye kunder kan få i dag.
3. Fravælge din nuværende 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.

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, hvad du som minimum får udbetalt, når du går på pension, 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 garantien tilknyttet. Du har også mulighed for fortsat at kunne investere med lav risiko, uden at skulle betale for at have en garanti.

Ud over forudsætninger om forrentning baserer din nuværende garanti sig på forudsætninger om gennemsnitlige levetider og omkostninger. Du har en livsvarig pension, hvor udbetalingerne fastsætter, så længe du lever. Vælger du din garanti fra, og vurderer vi, at levetiden bliver længere end hidtil forventet, skal din pension strækkes over længere tid, hvilket kan betyde, at dine udbetalinger bliver sat ned og altså kan blive lavere end det tidligere garanterede niveau. Det samme er tilfældet, hvis omkostningerne stiger, og du ikke længere har 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."

Selskabet har i brev af 22/9 2021 til klageren bl.a. anført:

"Garanti på dine Danica Balance

Tak for din henvendelse fra den 15. september 2021.

Vi har nu gennemgået din sag, og jeg er enig i, at vores brev fra april 2020 kun var ment som en information til dig, eller med andre ord alene var en varsling, der vil have betydning for dine eventuelle fremtidige ændringer af garantien.

Hvis du på et tidspunkt vælger at frakoble garantien og derefter vil tilkoble garantien igen, så vil du alene kunne vælge investeringsmåden 'Garanti'. Det er til forskel fra din ordning på nuværende tidspunkt, hvor du har flere valgmuligheder på investeringsmåden (og pt. har du valgt 'Middel risiko, garanti').

Jeg er ked af, at du ikke føler dig tilstrækkelig rådgivet om investeringsmåden på din pensionsordning, men det fremgår af dine investeringsbetingelser, som du kan se i netpension.

Din pensionsordning er oprindeligt oprettet i 1999 i Danica Traditionel (vores gennemsnitsrente-produkt), men blev i 2015 ændret til en Danica Balance, hvor du valgte, at vi skulle slå garantien til 10 år før pensionsudløbet, som for dig var 55 år. Investeringsmåden, du har valgt på din pensionsordning, fremgår af den dækningsoversigt og de betingelser, vi sendte til dig den 15. oktober 2015. Her fremgik det ligeledes, at din pension var med garanti, som trådte i kraft den 1. maj 2020.

Årsagen til de generelle kursfald og udviklingen på dit depot, er både coronakrisen i det tidlige forår 2020, hvor vi var nødt til at investere ekstra forsigtigt i en periode af året, og vigtigst garantiens tilkobling den 1. maj 2020 og deraf følgende meget forsigtige investering af dit depot. Fra maj 2020 har depotet primært været investeret i DP Lange Obligationer og kun en meget lille andel DP Offensiv.

Ydelsesgaranti

Du har ydelsesgaranti på din pensionsordning. Garantien er som aftalt trådt i kraft den 1. maj 2020 og sikrer dig en garanteret udbetaling ved det aftalte udbetalingstidspunkt, uanset hvordan investeringen af din opsparing udvikler sig i garantiperioden.

På en pensionsordning med garanti kan vi ikke love en bestemt aktivfordeling. Vi kan således være nødt til at reducere de offensive investeringsfonde for at leve op til garantien.

Det, at du har valgt at have et sikkerhedsnet under dine udbetalinger, kan med andre ord betyde, at vi er nødt til at investere mere forsigtigt i garantiperioden.

Du har hele tiden kunnet følge med i fordelingen af dine investeringer i netpension.

Hvad kan du gøre?

Hvis du vil have mulighed for at opnå et bedre afkast, skal du slå garantien fra. Jeg vil under alle omstændigheder råde dig til at kontakte os, inden du beslutter dig."

I brev af 22/11 2021 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Vi kan desværre ikke tilbyde dig en kompensation, fordi vi har været nødt til at ændre investeringen af din pension i garantiperioden.

Aftalen var, at garantien skulle tilkobles den 1. maj 2020, og vi har løbende informeret dig om garantiens mulige konsekvenser for investeringen.

I vores brev fra april 2020, refererede vi til de gældende investeringsbetingelser, hvor der i afsnittet 'Sådan investerer vi i garantiperioden' står: *'Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men investeringsmåden angiver nu kun, hvor meget af din opsparing der maksimalt kan investeres i offensive investeringsfonde. (...) Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af offensive investeringsfonde end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Vi justerer andelen af offensive investeringsfonde efter bevægelserne på de finansielle markeder.'*

Jeg anser det dermed for beskrevet tilstrækkelig klart i aftalegrundlaget, at der kunne ske en omlægning af investeringerne, så snart garantien trådte i kraft, idet formålet herfra primært skulle være at sikre dig en garanteret minimumsudbetaling ved pensionering.

Som vi skrev til dig den 22. september 2021 har du endvidere løbende kunnet følge den dagsaktuelle investeringssammensætning i netpension.

Dit manglende positive afkast siden garantitilkoblingen skal selvfølgelig ses i forhold til, at du ville have været beskyttet mod generelle kursfald, hvis det var blevet resultatet på de finansielle mar-

keder. Resultaterne for Danica Balance henholdsvis med og uden garanti kan derfor ikke sammenlignes.

Rådgivning i en coronakrise

I forhold til Danicas muligheder for at foretage individuel rådgivning er det væsentligt at fremhæve, at vi i foråret 2020 befandt os midt i en coronakrise med kaos og usikkerhed, som ingen kunne forudsige konsekvenserne af på de finansielle markeder. I det lys gav garantien kunderne beskyttelse mod risikoen for større fald og tab. Vi mente ikke, at det på dette tidspunkt var forsvarligt at gå ud til de enkelte kunder med en information, som risikerede at skabe større usikkerhed og utryghed, da det ikke var muligt at give en klar anbefaling.

Pension er en langsigtet investering

Pension er en langsigtet investering, og selvom du isoleret set har haft et negativt afkast på 62.463 kroner i perioden 1. maj 2020 til 1. november 2021, har du siden omlægningen fra Danica Traditionel til Danica Balance i 2015 haft et positivt afkast på totalt 458.644 kroner efter fradrag af fondsomkostninger. Dertil kommer kompensationen på 204.988 kroner (før pensionsafkastskat), som du rent undtagelsesvis fik for at omlægge pensionen.

Udbetalingsalder og garantitilkobling

Vi indgik i 2015 en aftale om, at din garanti skulle tilkobles den 1. maj 2020, som på det tidspunkt var 10 år før det aftalte udbetalingstidspunkt. Den aftale har vi naturligvis pligt til at overholde. At folkepensionsalderen efterfølgende er sat op, ændrer ikke den oprindelige aftale om tidspunktet for garantiens tilkobling.

For en god ordens skyld skal jeg oplyse, at du stadig har udbetalingsgaranti på din ordning."

Af dækningsoversigt – tilbud af 21/9 2015 fremgår bl.a.:

"Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden: Middel risikoforløb.

Fordelingen af dine investeringer bliver fastlagt, når du har accepteret tilbuddet. Fordelingen ser på datoen for tilbuddet sådan ud:

	Fordeling i procent
Danica Pension Offensiv	48,83
Danica Pension Defensiv	51,17

...

Garanteret udbetaling

Der er knyttet garanti til din Danica Balance pensionsordning. Garantien træder i kraft, når garantiperioden begynder den 01.05.2020 (55 år).

Din garanti sikrer dig en garanteret udbetaling ved det aftalte udbetalingstidspunkt, uanset hvordan investeringen af din opsparing udvikler sig i garantiperioden. Vi bruger en rentetilskrivning på 0,0 procent, når vi beregner den udbetaling, du er garanteret ved pension. Du skal være opmærksom på, at der er tale om en gennemsnitlig forrentning i hele garantiperioden, og at den skal ses sammen med de øvrige elementer i beregningsgrundlaget.

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

Du skal være opmærksom på, at garantien ikke gælder, hvis du får udbetalt din pensionsordning før det aftalte udbetalingstidspunkt. Men hvis du har nået din pensionsudbetalingsalder, som normalt er 5 år før din folkepensionsalder jf. pensionsbeskatningsloven, og du begynder udbetalingen af din pension, bevarer du værdien af din garanti, og udbetalingen bliver beregnet efter de regler, vi har anmeldt til Finanstilsynet.

På det aftalte udbetalingstidspunkt beregner vi en ny garanteret udbetaling. Når vi beregner den nye garanterede udbetaling, bruger vi det grundlag, som vi på det tidspunkt opretter forsikringer på. Du kan dog ikke få en mindre udbetaling end den allerede garanterede udbetaling.

Når du får udbetalt din pension, kan du udover din garanterede del også få en ugaranteret del, som vi normalt regulerer en gang om året efter de regler, som vi har anmeldt til Finanstilsynet. Den ugaranterede del af udbetalingen kan stige, falde eller blive nul.

Læs mere om garanti i investeringsbetingelserne for Danica Balance.

Betaling ved ændring af garanti eller investeringsmåde

Hvis du ønsker at til- eller fravælge garantien eller ændre din investeringsmåde, skal du betale for ændringen. Læs mere i bilaget 'Priser for Danica Balance'.

I forbindelse med omlægning til Danica Balance med dette tilbud, kan du i 3 måneder gratis ændre garantien eller din investeringsmåde. Du skal blot kontakte Danica.

...

Betaling for garanti

Du betaler løbende for at have garantien. Læs mere om prisen på danicapension.dk eller i bilaget 'Priser for Danica Balance'. Ændrer vi betalingen for garanti, bliver det anmeldt til Finanstilsynet."

Investeringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

"Hvis du har valgt garanti

Hvis du har valgt garanti, tilknytter vi som udgangspunkt en garanti til din pension, hvor garanti-perioden begynder 10 år før det aftalte udbetalingstidspunkt. Du kan også vælge en garanti, hvor garantiperioden begynder, så snart vi har registreret dit ønske om at få tilknyttet garantien.

Din garanti sikrer dig en garanteret udbetaling ved det aftalte udbetalingstidspunkt, uanset hvordan investeringen af din opsparing udvikler sig i garantiperioden. Når vi ved garantiperiodens begyndelse beregner den udbetaling, du er garanteret ved pension, benytter vi den rentetilskrivning, der fremgår af din dækningsoversigt. Du skal være opmærksom på, at der er tale om en gennemsnitlig forrentning i hele garantiperioden, og at den skal ses sammen med de øvrige elementer i beregningsgrundlaget.

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

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

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

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

Hvis pensionen udbetales før det aftalte udbetalingstidspunkt, falder garantien bort. Udbetalingen vil i stedet blive beregnet efter de regler, vi har anmeldt til Finanstilsynet.

Se endvidere 'Særligt for pensioner med garanti' under 'Når pensionen skal udbetales løbende'.

Sådan investerer vi i garantiperioden

Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men investeringsmåden angiver nu kun, hvor meget af din opsparing der maksimalt kan investeres i offensive investeringsfonde.

Har du en investeringsmåde i den ugaranterede opsparingsperiode, hvor andelen af offensive fonde er så høj, at du ikke kan vælge den i garantiperioden, vil din opsparing, når garantiperioden begynder, automatisk blive overført til den investeringsmåde, der har den størst tilladte andel af offensive investeringsfonde med garanti.

Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af offensive investeringsfonde end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.

Vi justerer andelen af offensive investeringsfonde efter bevægelserne på de finansielle markeder. Derudover justerer vi for eksempel andelen af offensive investeringsfonde, så vi overholder de investeringsbegrænsninger, der er fastsat ved lov. Vi kan ikke stilles til ansvar for investeringerne i garantiperioden."

Klageren ændrede i 2015 sin pensionsordning til markedsrenteproduktet Danica Balance med en tilknyttet garanti, der skulle træde i kraft den 1/5 2020 svarende til 10 år før det aftalte udbetalingstidspunkt. Garantien indebærer, at klageren er sikret mod et samlet, negativt investeringsafkast på pensionsordningen i den 10-årige garantiperiode. Klagerens valgte risikoprofil var middel risiko. Ved garantiperiodens indtræden den 1/5 2020 ændrede selskabet investerings sammensætning fra en omtrentligt ligelig fordeling af offensive og defensive investeringsaktiver, til at ca. 98 % af depotet var investeret i lange obligationer.

Klageren kræver erstatning for det tab af afkast, han har haft i perioden fra april 2020 til februar 2021 i forhold til, hvis han var fortsat i sin tidligere middel risiko-profil. Han har overslagsmæssigt opgjort sit tab til ca. 600.000 kr. Han har anført, at selskabet først i februar 2021 har informeret ham om, at man var nødt til at følge en særdeles defensiv strategi for at kunne overholde garantien. Selskabet har sendt ham et standardbrev i april 2020, men dette indeholdt ikke oplysninger, som gjorde det muligt at udlede, at selskabet ville omlægge til næsten 100 % obligationer uden forrentning. Han ville aldrig have godkendt en sådan investeringsfordeling, hvis han havde fået oplysninger herom. Selskabet har forholdt sig passiv ved først at kontakte ham ved brev af februar 2021. Klageren har anført, at hans pensionsalder er steget fra 65 år til 68 år efter aftaleindgåelsen med selskabet, og at selskabet derfor burde have kontaktet ham i relation til, at garantien burde tilkobles 3 år senere end oprindeligt aftalt.

Selskabet har anført, at det er beskrevet i aftalegrundlaget, at der sker omlægning af investeringerne, så snart garantien træder i kraft, idet formålet herefter er at sikre den garanterede minimumsudbetaling ved pensionering. Selskabet var på grund af markedsudviklingen i foråret 2020 som følge af coronasituationen nødt til at investere ekstra forsigtigt. Med en garanti kan selskabet ikke love en bestemt aktivfordeling, og klageren har kunnet se fordelingen af sine investeringer i netpension. Selskabet har anført, at man i 2015 indgik aftale om, at garantien skulle tilkobles den 1/5 2020, og den aftale har selskabet pligt til at overholde – uanset at folkepensionsalderen efterfølgende er sat op.

Af investeringsbetingelserne fremgår det, at "Sådan investerer vi i garantiperioden. Som udgangspunkt fortsætter din investeringsmåde uændret, når garantiperioden begynder, men investeringsmåden angiver nu kun, hvor meget af din opsparing der maksimalt kan investeres i offensive investeringsfonde. ... Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af offensive investeringsfonde end den maksimale, hvis vi skønner, at det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien. Vi justerer andelen af offensive investeringsfonde efter bevægelserne på de finansielle markeder."

Af brev af april 2020 fremgår det, at selskabet har besluttet at ændre på, hvordan selskabet fastsætter nye garantier, og selskabet ændrer på investeringsbetingelserne med virkning fra den 1/8 2020. Selskabet anfører, at ændringerne i garantien og de ændrede investeringsbetingelser ikke vil få betydning for klageren, idet hans garanti snart træder i kraft. De får først betydning, hvis klageren fravælger sin garanti og senere ønsker en garanti igen. I brevet gengives de afsnit i investeringsbetingelserne, der således ændres – herunder det ovenfor gengivne uddrag.

Af brev af februar 2021 fra selskabet til klageren fremgår det, at "Vi er nødt til at investere din pension forsigtigt – vil du ændre din garanti? ... 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 begrænset mulighed for, at du får større udbetalinger end det, du er garanteret. Samtidig betaler du løbende for din garanti, og beløbet trækkes fra din pensionsopsparing. Samlet set indebærer dette, at du kan opleve at få en negativ forrentning af din opsparing." Selskabet oplyste herefter, at klageren havde mulighed for at fastholde, ændre eller fravælge sin nuværende garanti.

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 det ikke er godtgjort, at selskabets omlægning af investeringsaktiverne ved garantiperiodens begyndelse den 1/5 2020 er i strid med bestemmelser i aftalegrundlaget mellem klageren og selskabet.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at der har været mangler ved selskabets information om garantiordningens virkemåde, som kan begrunde et erstatningsansvar. Reglerne for garantiordningen fremgår af dækningsoversigter og investeringsbetingelser, og klageren har kunnet søge rådgivning hos selskabet, hvis han havde behov herfor i relation til valg eller fravalg af garanti. Nævnet bemærker, at selskabet med fordel kunne have præciseret i et brev til klageren op til garantiperiodens opstart, at selskabet i garantiperioden kunne blive nødt til at investere opsparingen forsigtigt – således som selskabet senere gjorde i brevet af februar 2021. Nævnet henviser til sine sager 96153 og 97267. At selskabet ikke har præciseret dette i et brev til klageren, kan dog ikke i sig selv begrunde et erstatningsansvar.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at der i perioden efter garantiperiodens begyndelse den 1/5 2020 og frem til starten 2021 forelå omstændigheder, som burde have ført til, at selskabet af egen drift kontaktede klageren på et tidligere tidspunkt end ved brevet af februar 2021 og gav ham en anbefaling om at frakoble sin garanti. 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 har også lagt vægt på, at klageren fra aftaletidspunktet i 2015 har været orienteret om, at garantiperioden ville begynde den 1/5 2020. Han havde således mulighed for at kontakte selskabet og få ændret sin aftale, hvis han ikke længere ønskede en garantiperiode fra 1/5 2020 – eksempelvis fordi der var sket ændringer i folkepensionsalderen.

Ankenævnet for Forsikring

18.

97577

Nævnet bemærker, at selskabets brev af april 2020 var et varslingsbrev om, at der for fremtidige garantier ville gælde nye regler. Disse regler ville klageren ikke være omfattet af, medmindre han fravalgte sin garanti og efterfølgende indgik ny aftale om garanti. Brevet af april 2020 indeholder ikke vildledende oplysninger til klageren om, hvad det vil få af betydning for hans ordning, at garantiperioden snarligt ville begynde.

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.



Peter Thønnings