

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. marts 2024 blev i sag nr. 99850:

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 14/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"

Jeg ønsker, at Danica skal opgøre og dokumentere det økonomiske tab, som jeg har haft, som følge af Danicas forkerte forvaltning af mine investeringer, og jeg ønsker, at Danica skal kompensere mig for dette tab, på lige fod med de øvrige 6.000 kunder."

Klageren har i brev af 14/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har en pensionsordning i Danica, hvor mine investeringer forvaltes af Danica igennem opsparingsproduktet 'Danica Balance med garanti', således at risikoen løbende nedtrappes. Ordningen er oprettet i 2014, som led i et nyt ansættelsesforhold og er baseret på en ønsket pensionsalder på 65 år.

Jeg er i marts 2023 blevet bekendt med, at Danica siden oprettelsen har nedtrappet risikoen af mine investeringer ud fra en pensionsalder på 62 år i stedet for, hvilket har medført en for hurtig nedtrapning, og at de har investeret en for lille andel i offensive investeringsfonde. Da disse fonde er steget mest i værdi over de seneste 9 år, betyder det, at jeg konkret er gået glip af et afkast på anslået 25-30.000 kr., i forhold til, at risikoen havde været nedtrappet ud fra den korrekte pensionsalder på 65 år.

Jeg har klaget til Danica over dette, men de afviser klagen og begrundet det med, at jeg på et møde i 2014 skulle have valgt et såkaldt 'investeringsudløb' til at være 62 år. Danica har på baggrund af dette, forvaltet mine investeringer ud fra en investeringshorisont, der er 3 år kortere end min ønskede pensionsalder.

Jeg er meget uforstående overfor dette, og kan på ingen måde genkende, at jeg skulle have valgt et 'investeringsudløb' til at være 62 år. Jeg finder det desuden meget kontroversielt, at Danica har indført dette begreb til at bestemme investeringshorisonten i stedet for den ønskede pensionsalder. Jeg mener, at dette bryder med et grundlæggende princip indenfor investering af pensionsmidler, hvor man altid vil anvende den ønskede pensionsalder som investeringshorisont.

Det fremgår af Danicas egne investeringsbetingelser, at de løbende nedtrapper risikoen ud fra, hvor lang tid der er til det aftalte udbetalingstidspunkt, som jo netop er den ønskede pensionsalder. Det fremgår derimod ikke, at begrebet 'investeringsudløb' har nogen betydning for nedtrapning af risiko. Dette er også sådan, som jeg har forstået opsparingsproduktet, og følger det grundlæggende princip for investering af pensionsmidler.

Danica har imidlertid i brev fra september 2022 meddelt, at der er en skrivefejl i disse investeringsbetingelser. Fejlen har dog kun betydning for ordninger med en garanti mod negativt afkast. For disse ordninger skulle der have stået, at risikoen nedtrappes ud fra investeringsudløb i stedet for aftalt udbetalingstidspunkt. For ordninger uden garanti er det derimod fortsat det aftalte udbetalingstidspunkt, der nedtrappes efter.

Danica skriver desuden i brevet, at de ikke vurderer, at det har haft nogen betydning for mig. Danica skriver derimod ikke noget om, at dette kan have haft en økonomisk konsekvens for mig, eller at de har valgt at udbetale kompensation til udvalgte kunder som følge af dette.

Jeg kan på ingen måde se fornuften i at nedtrappe risikoen hurtigere end ud fra det aftalte udbetalingstidspunkt. Dette vil medføre en for defensiv investeringssammensætning i en periode på op til 30 år, blot for at man ifølge Danica, så har muligheden for at vælge et tidligere udbetalingstidspunkt og samtidig bevare garantien. For mig at se, kunne dette i stedet være løst meget enkelt, ved at kontakte kunden 11 år før tidligste udbetalingstidspunkt, og spørge om de ønsker at fremrykke det forventede udbetalingstidspunkt. Da garantien løber i 10 år, vil dette give Danica 1 år til i givet fald at fremrykke garantiperioden, hvilket bestemt burde være håndterbart for et stort finansielt selskab.

I stedet for gør Danica det unødigt kompliceret, med forskellig nedtrapning af risiko alt efter om man har garanti eller ej, og indfører, som de eneste i branchen, begrebet 'investeringsudløb', der bryder med et grundlæggende investeringsprincip og giver anledning til misforståelser og forkerte investeringer og endda fejl i egne investeringsbetingelser.

Hvorfor Danica ikke har valgt denne meget enklere løsning, kan jeg ikke gennemskue, men jeg vil gætte på, at det er for at spare omkostninger til administration eller garantiforpligtelser eller lignende.

Jeg har været helt overbevist om, at risikoen blev nedtrappet ud fra det aftalte udbetalingstidspunkt ved 65 år.

Såfremt jeg var blevet informeret om, at risikoen i stedet ville blive nedtrappet ud fra begrebet 'investeringsudløb', fordi der er tilknyttet en garanti mod negativt afkast, og som Danica har sat til 62 år, så ville jeg have bedt Danica om at ændre investeringsudløbet til 65 år, og dermed være enslydende med det aftalte udbetalingstidspunkt. Havde dette ikke været muligt, så havde jeg fravalgt denne garanti. En garanti, som Danica i øvrigt selv fraråder, og som medfører en uforud-

sigelig investeringssammensætning i de 10 år den løber, da Danica har fuldmagt til at ændre radikalt i denne, for at kunne overholde garantien.

Jeg har opdaget, at sagen om skrivefejlen har været beskrevet i pressen i efteråret 2022, hvor det fremgår, at 75.000 kunder i Danica er berørt af fejlen, som er 18 år gammel. Danica har dog valgt kun at kompensere ca. 6.000 kunder med i gennemsnit 20.000 kr. hver.

Jeg er så i blandt de 69.000 kunder, som Danica vurderer, gerne vil have risikoen hurtigere nedtrappet end mit aftalte udbetalingstidspunkt tilsiger. Jeg er uforstående overfor, hvorfor jeg skulle ønske dette, og jeg er uforstående overfor, hvordan Danica mener at kunne vurdere, at jeg skulle ønske dette.

Jeg er desuden forundret over, at Danica ikke er blevet pålagt at kompensere samtlige kunder, hvilket der også er blevet stillet spørgsmålstejn ved i pressen. Men det bliver åbenbart op til hver enkelt af de resterende 69.000 kunder, selv at køre en sag for at opnå kompensation. Hvis altså de orker at tage kampen, og hvis de i det hele taget kan gennemskue, at de har lidt et økonomisk tab, hvilket jeg vil formode, at Danica spekulerer i, at mange ikke kan.

Jeg sætter derfor stor pris på at have en klagemulighed i form af Ankenævnet for Forsikring, og jeg håber at få medhold i, at jeg skal kompenseres på lige fod med de 6.000 kunder, der allerede er blevet kompenseret."

I brev af 19/6 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"I ovennævnte ankenævns sag er det klagers opfattelse, at nedtrapningen af investeringsrisikoen på klagers pensionsordning mod det såkaldte 'investeringsudløb' berettiger klager til kompensation.

Det er heroverfor Danicas opfattelse, at klager ikke er berettiget til kompensation. Det skyldes blandt andet, at klager har været oplyst om investeringsudløbet og om dets betydning for risikonedtrapningen på klagers ordning.

Sagsfremstilling

Som led i klagers ansættelse oprettedes i september 2014 en pensionsordning for klager i Danica Pension.

Den omhandlede pensionsordning var en Danica Balance, med saldogaranti. Klager havde dette produkt frem til marts 2023, og havde i hele perioden produktet i standardopsætningen – med tilknyttet garanti, investeringsudløb før aftalt udbetalingstidspunkt og middel risiko.

I hele perioden fra 2014 til 2023 var der på klagers ordning et investeringsudløb ved alder 62 og et aftalt udbetalingstidspunkt ved alder 65. Dette var i overensstemmelse med default-løsningen for firmaaftalen, som klager blev omfattet af ved ansættelsen.

At man med en saldogaranti sondrede mellem et investeringsudløb og et aftalt udbetalingstidspunkt var en tilsigtet del af produktet, og et investeringsudløb tidligere end det aftalte udbetalingstidspunkt sikrede, at kunden kunne vælge at gå på pension før det aftalte udbetalingstidspunkt og samtidig opretholde garantien.

Hvor det aftalte udbetalingstidspunkt blev fastlagt 'centralt' via den firmaaftale, som kunden var omfattet af, kunne kunden selv råde over tidspunktet for investeringsudløbet.

At klager havde aftalt udbetalingstidspunkt ved alder 65 var med andre ord fastlagt via den firmaaftale, som klager var omfattet af og dermed ikke noget, som klager kunne træffe egne valg om – han kunne derimod have valgt et andet tidspunkt for sit investeringsudløb, ligesom han i øvrigt kunne ændre sit risikoniveau (både i op- og nedadgående retning) og fravælge sin garanti.

I forbindelse med den omhandlede ordnings oprettelse modtog klager brev af 18. september 2014, hvoraf fremgik, at pensionsordningen for klager var oprettet fra 1. september 2014.

Brevet af 18. september 2014, på i alt 57 sider, vedlægges som **bilag A**, og foruden et forbrev omfattede det dokumenterne 'Kort overblik', 'Dækningsoversigt', 'Læsevejledning til forsikringsbetingelserne', 'Forsikringsbetingelser i Danica Pension', 'Investeringsbetingelser for Danica Balance', og endelig et bilag indeholdende priser for Danica Balance.

Af bilag A, side 8 (dækningsoversigtens side 6) fremgår, at pensionsordningens investeringsudløb er ... 203x. Det fremgår videre, at investeringsudløbet '*har betydning for sammensætningen af investeringerne på pensionsordningen og på, hvornår garantiperioden starter.*'

Der fremgår således følgende:

'Sådan investerer vi din pensionsordning

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

Du har valgt investeringsmåde: Middel risikoforløb.

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

Aftalte reguleringer

I prognosen er der taget højde for aftalte reguleringer. Det kan for eksempel være indeksregulering, ændringer i forsikringsdækninger, opsparingssikring m.m.

Garanti mod negativt afkast

Der er knyttet en garanti til din Danica Balance pensionsordning. Garantiperioden begynder ...202x (52 år).

Garantien betyder, at når udbetalingen begynder, vil din garanterede opsparing mindst svare til summen af opsparingen ved garantiperiodens start ... 202x 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 ... 203x. 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.'

Af bilag A, side 49 (investeringsbetingelsernes side 3) fremgår under 'Aftagende risikoforløb' i afsnittet 'Sådan vælger du en investeringsmåde' følgende:

'Aftagende risikoforløb'

Ønsker du, at vi over tid investerer mindre af din opsparing i offensive investeringsfonde, fastsætter vi løbende fordelingen mellem offensive og defensive investeringsfonde ud fra, hvor lang tid der er til det aftalte udbetalingstidspunkt, og hvor risikovillig du er. Det sker på basis af vores bedste skøn over udviklingen på de finansielle markeder.'

Det er dette afsnit, der har været behæftet med en fejl, hvilket Danica gjorde berørte kunder, herunder klager opmærksom på i september 2022, jf. brev af 12. september 2022 til klager der vedlægges som **bilag B**. Af dette brev fremgår blandt andet følgende:

'I dine investeringsbetingelser står der, at vi gradvist nedtrapper risikoen mod det aftalte tidspunkt for udbetaling. Det er ikke korrekt, da vi som beskrevet ovenfor nedtrapper risikoen hen mod investeringsudløbet, som typisk ligger nogle år tidligere.'

Af bilag til brevet vedlagt som bilag B orienteres om, hvordan afsnittet ændres, samt at der i dokumentet 'Læsevejledningen til forsikringsbetingelserne' foretages en præcisering i relation til omtalen af investeringsudløbet.

Af bilag A, side 50 (investeringsbetingelsernes side 4) fremgår – under samme afsnit, hvori det ovenfor gengivne vedrørende 'Aftagende risikoforløb' fremgår – følgende:

'Der gælder særlige regler for, hvordan investeringsmåden virker i garantiperioden - se 'Sådan investerer vi i garantiperioden' under 'Hvis du har valgt garanti'.'

Af bilag A, side 51 (investeringsbetingelsernes side 5) fremgår under 'Hvis du har valgt garanti' i afsnittet 'Garantien i opsparingsperioden':

'Som udgangspunkt tilknyttes din pension en garanti, som begynder 10 år før det aftalte investeringsudløb. Du kan altid fravælge garantien - ligesom du kan vælge den til igen. Du kan også vælge en garanti, hvor garantiperioden begynder, så snart vi har registreret dit ønske om at få tilknyttet garantien. Også her skal du selvfølgelig vælge et investeringsudløb.'

Som det også har fremgået ovenfor, var klagers ordning, i overensstemmelse med udgangspunktet omtalt her, tilknyttet en garanti, med begyndelse 10 år (... 202x) før det aftalte investeringsudløb (... 203x).

Under samme afsnit fremgik blandt andet også:

'Garantiperioden løber fortsat fra investeringsudløbet og frem til det aftalte udbetalingstidspunkt. Det sker ved, at vi automatisk og gebyrfrit udskyder dit investeringsudløb for et år ad gangen. Det gælder naturligvis ikke, hvis du selv har udskudt dit investeringsudløb før datoen for det hidtidige investeringsudløb.'

Af bilag A, side 51 (investeringsbetingelsernes side 5) fremgår under 'Hvis du har valgt garanti' i afsnittet 'Sådan investerer vi i garantiperioden' følgende:

'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.'

I forlængelse af oprettelsen af klagers pensionsordning hos Danica holdt klager den 5. december 2014 et møde med en rådgiver fra Danica, på hvilken baggrund møderapporten der vedlægges som **bilag C** blev dannet.

Af møderapporten fremgår det under overskriften 'Valgt pensionsprodukt', at der er investeringsudløb på ordningen ved 62 år, ligesom det fremgår, at risikonedtrapningen indledes 27 år før og sigter mod investeringsudløbet – 'det tidspunkt, hvor pensionen tidligst kan udbetales (aftalt investeringsudløb)'. Der fremgår således følgende:

'Valgt pensionsprodukt'

Danica Balance

Du har valgt, at 19,50 procent af din løn skal placeres i Danica Balance på følgende vilkår.

- *Med 10 årig garanti i opsparingsperioden og hele udbetalingsperioden*
- *Investeringsudløb ved 62 år*
- *Investeringsmåde: Middel risikoforløb*

Ved Middel risikoforløb udgør investeringsfonden DP Offensiv ca. 90 procent af dine investeringer, indtil der er 27 år til det tidspunkt, hvor pensionen tidligst kan udbetales (aftalt investeringsudløb). Herefter reduceres andelen af investeringsfonden DP Offensiv løbende, og andelen af investeringer i de øvrige Danica Balance fonde øges. Du kan se mere om, hvordan fordelingen mellem fondene vil være i opsparingsperioden på danicapension.dk eller i 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, som du kan have investeret i Balance fonden DP Offensiv - det kan betyde, at andelen af investeringer i DP Offensiv i perioder kan være væsentlig mindre for at opretholde garantien.'

Som **bilag D** vedlægges begæringsdokument underskrevet af klager, dateret 5. december 2014. På dokumentets første side fremgår, at klagers ordning har investeringsudløb ved 62 år. Følgende fremgår:

Danica Balance		
Garanti	☐ Danica Balance Ingen garanti	☒ Danica Balance 10 årig garanti i opsparingsperioden og hele udbetalingsperioden Garantien begynder 10 år før investeringsudløbet, medmindre der vælges garanti i hele perioden. Investeringsudløb: 62 år. ☐ Danica Balance Garanti i hele opsparings- og udbetalingsperioden Investeringsudløb: ____ år.
Ændring af garanti koster et beløb, som vi trækker på din Danica Balance - konto.		

Som **bilag E** vedlægges brev af 11. december 2014. Heraf fremgår samme oplysning om investeringsudløbet, som fremgik af bilag A. Af bilag E, side 9 (dækningsoversigtens side 7) fremgår således 'Investeringsudløbet er ... 203x. Investeringsudløbet har betydning for sammensætningen af investeringerne på din pensionsopsparing og på, hvornår garantiperioden starter.' Samme oplysning indgår i breve til klager af 10. februar 2015, 11. februar 2015 og 17. januar 2017, der vedlægges som **bilag F-H**.

Klager rettede – i anden forbindelse – henvendelse til Danica den 22. april 2021 med følgende forespørgsel:

'... Jeg vil gerne bruge min forsikring

Emne: Jeg har spørgsmål til mit sygdomsforløb

Kommentar: Jeg skrev i går om aktindsigt, men glemte at tilføje, at jeg også ønsker kopi af min police, forsikringsbetingelser samt dækningsoversigt. Alternativt få oplyst, hvor jeg selv kan finde disse. ...'

I 2023 valgte klager, at han ikke længere ville have garanti på ordningen. Klager har fastholdt middel risiko på sit nuværende produkt.

Klagers bemærkninger, opsummeret

Klager gør gældende

- at betingelserne ikke har beskrevet betydningen af investeringsudløbet korrekt,
- at han i 2023 har set mediedækning, der angiver, at nogle kunder har modtaget kompensation i sagen,
- at han først i 2023 bliver opmærksom på investeringsudløbet og dets betydning for risikonedtrapningen på ordningen,
- at han ved indtegningen i produktet læste det fremsendte betingelsessæt meget nøje og hele tiden har forudsat at risikonedtrapningen skete mod aftalt udbetalingsalder (alder 65 for klager), og ikke mod investeringsudløbet (alder 62 for klager),
- at han ville have bedt Danica rykke investeringsudløbet til alder 65, hvis han var blevet gjort opmærksom på investeringsudløbet og dets betydning for risikonedtrapningen,
- at han har lidt et tab og derfor er berettiget til kompensation,
- at det konkrete produktdesign, med et investeringsudløb, er kontroversielt og er i strid med grundlæggende principper for investering af pensionsordninger.

Anbringender og konklusion

Danica skal til det af klager anførte bemærke følgende:

Det er – som det også er anført i bilag B – korrekt, at der har været en skrivefejl i investeringsbetingelsernes beskrivelse af risikonedtrapningen for det omhandlede produkt.

Denne skrivefejl er imidlertid ikke i sig selv ansvarspådragende, hvilket Ankenævnet også har bekræftet i kendelse nr. 98964, der omhandlede samme skrivefejl, som er emnet for nærværende sag. Ankenævnet anførte i kendelsen blandt andet følgende: *'Nævnet bemærker, at der ikke er grundlag for at statuere, at klageren pga. skrivefejlen i investeringsbetingelserne – om at risikoen nedtrappes mod udbetalingstidspunktet og ikke investeringsudløbet – har ret til erstatning.'*

Det er også korrekt, at Danica i forbindelse med håndteringen af den konstaterede skrivefejl, af egen drift, valgte at kompensere en gruppe kunder. De af Danica anvendte kriterier for, hvorvidt en kunde blev tilbudt compensation eller ej er beskrevet i det som bilag B fremlagte brev, hvori følgende er anført:

'Vi har derudover set på den information, som vi i øvrigt har givet vores kunder om nedtrapning af risikoen, samt eventuelt de valg, de har truffet i forhold til risikoen på deres pensionsopsparing. Formålet har været at undersøge, om vores kunder kan have forventet, at Danica Balance med garanti virkede på en anden måde, og om de ville have valgt at spare op til pension på en anden måde, hvis vores investeringsbetingelser havde beskrevet nedtrapningen af risikoen korrekt. På baggrund af den information, vi har set på, vurderer vi dog ikke, at det er tilfældet for dig. Du er altid velkommen til at kontakte os - det gælder også, hvis du har spørgsmål til vores vurdering.'

I forhold til de beskrevne kriterier er klager for det første korrekt oplyst om investeringsudløbet og dets betydning, som dokumenteret via den som bilag C fremlagte møderapport. Det fremgår eksplicit af møderapporten, at risikonedtrapningen sker mod investeringsudløbet, ligesom det eksplicit fremgår at risikonedtrapningen indledes 27 år før investeringsudløbet.

Danica fastholder, at klager har modtaget møderapporten med denne oplysning. Møderapporten fremgår således af kundens mappe i Danicas sagssystem og vil enten være printet og udleveret til klager i forbindelse med det afholdte møde eller sendt til klager pr. e-mail. Danica bestrider dermed klagers påstand om at det er et internt dokument, ligesom Danica bestrider klagers påstand om at han ikke har modtaget møderapporten.

Det af klager anførte om mødets indhold er udokumenterede påstande og Danica henholder sig blot til at korrekt oplysning om investeringsudløbet og dets betydning fremgår af møderapporten.

Klager har i øvrigt i mange andre henseender fået information om investeringsudløbet ved alder 62, jf. sagsfremstillingen med bilagshenvisninger. Klager har derfor haft gentagne muligheder for at agere på de til klager afgivne oplysninger om klagers investeringsudløb ved alder 62. Henset til de argumenter klager generelt set fremfører forekommer det påfaldende at begrebet investeringsudløb ikke har fået klager til at agere førend klager i år blev opmærksom på medieomtalen af sagen.

Klager argumenterer for at, omtalen af investeringsudløbet og dets betydning under dækningsoversigtens afsnit 'Sådan investerer vi din pensionsordning' og underafsnittet 'Garanti mod negativt afkast' – dvs. *'Investeringsudløbet er ... 203x. Investeringsudløbet har betydning for sammenlægningen af investeringerne på din pensionsopsparing og på, hvornår garantiperioden starter'* – må forstås sådan, at investeringsudløbet kun har betydning for perioden, hvor garantien er påbegyndt. Som beskrevet er det ikke en korrekt læsning, og der fremgår da eksempelvis heller intet i investeringsbetingelsernes afsnit om 'Sådan investerer vi i garantiperioden', som skulle underbygge en sådan forståelse. Tværtimod fremgår det under det afsnit, at investeringsmåden som udgangspunkt fortsættes. At investeringsudløbet omtales under det pågældende afsnit i dækningsoversigten, giver i øvrigt mening, da man netop med en 'Garanti mod negativt afkast' havde et investeringsudløb.

Det er i sagens natur ikke muligt objektivt at fastslå, hvorvidt klagers angivelser om nøje gennemlæsning af det som bilag A fremlagte brev og klagers tilhørende meget specifikke betragtninger om, hvad han dengang tænkte i forlængelse heraf, er korrekte. Det af klager herom anførte forekommer dog at være i modstrid med klagers egne angivelser om at han ingen aktive valg traf ved indtegningen (hvilket bekræftes af at han havde produktet i default-/standardopsætningen og i øvrigt slet ikke kunne påvirke ordningens aftalte udbetalingstidspunkt). Tilsvarende kan man undre sig over, hvor specifikt klager angiver at huske forløbet og sine tanker i forbindelse med gennemlæsningen af det som bilag A fremlagte brev, når samtidig henses til at klager i april 2021 henvendte sig til Danica med ønske om *'kopi af min police, forsikringsbetingelser samt dækningsoversigt. Alternativ få oplyst, hvor jeg selv kan finde disse.'*

Ser man bort fra ovenstående, herunder at klager er oplyst om investeringsudløbet og dets betydning, så forudsætter et krav på compensation (erstatning), at det kan underbygges, at klager har lidt et bevisligt økonomisk tab. Næste overvejelse er således, hvorvidt der er belæg for at konkludere, at klager – i mangel af skrivefejlen – faktisk ville have truffet andre valg for investeringen af sin ordning, som kunne have givet klager et andet (såvel højere eller mindre) investeringsafkast end det, som klager har haft.

Det er i den forbindelse klagers påstand, at han rent faktisk ville have valgt noget andet; klager angiver at ville have flyttet investeringsudløbet til alder 65 (hvilket han kunne have gjort) eller fravælge den til ordningen tilknyttede garanti (hvilket han også kunne have gjort, hvorved risikonedtrapningen også ville være sket henimod den aftalte udbetalingsalder).

Overfor klagers påstand herom kan Danica blot bemærke, at der ikke er noget i de af klager trufne valg for sin pensionsordning, der understøtter, at klager ville have truffet sådanne valg.

Som allerede berørt beskriver klager selv i klagedokumenterne, at han ikke selv traf aktive valg i forbindelse med sin indtræden i pensionsordning, som klager fik via ansættelse hos arbejdsgiver. Klager har da som anført også fra dag et haft pensionsordningen i dennes standardopsætning (i overensstemmelse med firmaaftalens defaultløsning, hvor han ikke kunne påvirke det aftalte udbetalingstidspunkt) – med tilknyttet garanti, investeringsudløb før aftalt udbetalingsalder og middel risiko – indtil han i år gik ud af produktet (via fravalget af garantien).

Til klagers bemærkninger vedrørende produktets 'design' – som klager finder kontroversielt, i strid med sædvanlige principper for pensionsprodukters indretning og hvortil klager har forslag til alternativer – skal blot bemærkes, at pensionsprodukter kan designes på forskellig vis, og med

forskellige karakteristika, herunder i relation til risikonedtrapning. Danica finder ikke at produktet har været kontroversielt. Risikonedtrapningen har virket præcist som det var hensigten. Som det også er berørt under sagsfremstillingen, så var sondringen mellem investeringsudløbet og det aftalte udbetalingstidspunkt en tilsigtet del af produktet, hvor et investeringsudløb tidligere end det aftalte udbetalingstidspunkt sikrede at kunden kunne vælge at gå på pension før det aftalte udbetalingstidspunkt og samtidig opretholde garantien. Hvor det aftalte udbetalingstidspunkt blev fastlagt 'centralt' via den firmaaftale, som kunden var omfattet af (uden 'påvirkningsmulighed' for kunden), kunne kunden selv råde over tidspunktet for investeringsudløbet.

I forlængelse af ovenstående fastholder Danica afvisningen af klagers ønske om kompensation."

Klageren har i brev af 10/8 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg ønsker at fremføre en række bemærkninger til Danicas anbringender og konklusion, som jeg på ingen måde er enig i. Jeg ønsker herunder at tydeliggøre for Ankenævnet, at Danicas produkt virker på en ganske kontroversiel måde og at Danicas beskrivelse af denne måde er særdeles mangelfuld.

...

Indledningsvist ønsker jeg at fastslå, at jeg fastholder mit krav om kompensation for økonomisk tab, som er forårsaget af, at Danica har nedtrappet investeringsrisikoen mod investeringsudløb og ikke mod aftalt tidspunkt for udbetaling. Jeg ønsker endvidere at opjustere mit krav fra 25-30.000 kr. til 35-45.000 kr., hvilket jeg vil redegøre for senere i dette skriv.

Jeg ønsker kort at skabe klarhed over, at dette krav er begrundet i 2 forhold, dels et generelt forhold omkring Danicas design af produktet 'Danica Balance med garanti' samt mangelfulde beskrivelse heraf, og dels et individuelt forhold omkring min specifikke pensionsordning. Jeg mener, at begge forhold, hver for sig og uafhængig af hinanden, er ansvarspådragende for Danica, og berettiger til kompensation.

Det generelle forhold omhandler, at Danicas produkt, såfremt der tilvælges saldogaranti, skifter fra at nedtrappe risiko mod aftalt tidspunkt for udbetaling, til i stedet at nedtrappe risiko mod det af Danica opfundne begreb 'investeringsudløb'. Dette kan betyde en op til ca. 10 år for hurtig nedtrapning, og jeg har i skrivelse af 14/5-2023 redegjort for det problematiske i dette kontroversielle og misvisende begreb. Jeg vil hertil tilføje, at medmindre der er givet tydelig og specifik information om andet, så kan ingen normal pensionskunde tænkes at forvente en anden nedtrapning end mod aftalt tidspunkt for udbetaling. Dette er et grundlæggende princip for investering af pensionsmidler, som jeg vil påstå, at alle øvrige aktører i branchen følger.

Hertil kommer, at Danica ikke oplyser nogle steder i aftalegrundlaget, at risiko nedtrappes mod investeringsudløb. Jeg mener, at Danica, som følge af dette kontroversielle begreb, som minimum har en skærpet oplysningspligt, som bør kunne dokumenteres overholdt, som nævnt i skrivelse af 14/5-2023.

Jeg mener på baggrund af ovennævnte, at det er ansvarspådragende for Danica, når deres produkt i høj grad afviger fra, hvad man normalt ville forvente og der ikke foreligger dokumentation for, at kunden forstår dette, samt at dette heller ikke fremgår eksplicit af aftalegrundlaget.

Jeg mener desuden, at det er en skærpende omstændighed, at Danica har haft en skrivefejl i investeringsbetingelserne til produktet, i hele 18 år, hvor det eksplicit har fremgået, at risiko nedtrappes mod aftalt tidspunkt for udbetaling, og dermed ikke investeringsudløb.

Jeg mener, at ovennævnte generelle forhold i sig selv berettiger til compensation, såfremt pensionsordningens investeringsudløb ikke er enslydende med aftalt tidspunkt for udbetaling. Jeg imødeser Ankenævnets udtalelse omkring dette generelle forhold.

Det individuelle forhold omhandler, at Danica hverken skriftligt eller mundtligt har oplyst mig om, at min risiko nedtrappes mod investeringsudløb ved 62 år. Jeg har derfor forventet, som enhver normal pensionskunde, at risiko nedtrappes mod aftalt tidspunkt for udbetaling, som i mit tilfælde er ved 65 år.

Jeg mener, at det er ansvarspådragende for Danica, at de opretter en pensionsordning med en anden risikonedtrapning, end mod min pensionsalder, som er normalt forventeligt, uden at oplyse mig eksplicit om dette.

Danica oplyser i svarskrift af 19/6-2023, at det aftalte udbetalingstidspunkt for min pensionsordning, blev fastlagt centralt via en firmaaftale, og var uden påvirkningsmulighed for mig. Men ifølge Danica, er hele begrundelsen for at anvende investeringsudløb, at kunden netop kan vælge at gå på pension før det aftalte udbetalingstidspunkt.

Danica har dermed oprettet en pensionsordning til mig, med et investeringsudløb 3 år før aftalt udbetalingstidspunkt, vel vidende, at jeg slet ikke har mulighed for at gå på pension før.

Jeg mener derfor, at det er en skærpende omstændighed, når Danica opretter min ordning med et investeringsudløb på 62 år, samtidig med at min pensionsalder er fastlåst til 65 år. Det bør være åbenlyst for Danica, at dette alene er til skade for mig, og vil medføre en for defensiv investeringssammensætning i 27 år, som med stor sandsynlighed vil medføre et lavere afkast.

Jeg håber, at Ankenævnet på baggrund heraf, finder det tilstrækkeligt godtgjort, at jeg selvfølgelig havde valgt anderledes, såfremt jeg var blevet oplyst om investeringsudløbets betydning for risikonedtrapningen.

Jeg ønsker her at påpege, at denne situation ikke ville være opstået, såfremt Danica havde fulgt det grundlæggende princip om, at nedtrapning altid sker mod aftalt tidspunkt for udbetaling.

Jeg ønsker at fremføre følgende bemærkninger til Danicas anbringender og konklusion på side 8-10 i svarskrift af 19/6-2023:

- Danica henviser til Ankenævnets kendelse nr. 98964. Jeg mener ikke, at denne kendelse kan sammenlignes med min sag. I nævnte kendelse anførte klageren, at det aftalte investeringsudløb var det samme, som det Danica hævdede, hvilket ikke er tilfældet i min sag. Når Danica på baggrund af denne kendelse konkluderer, at skrivefejlen ikke i sig selv er ansvarspådragende, skal det derfor ses i en kontekst af, at der ikke var nogen uenighed omkring det, som skrivefejlen vedrører. Jeg mener derfor ikke, at det kan konkluderes, at skrivefejlen ikke er ansvarspådragende, såfremt der netop er en sådan uenighed, som i min sag.

- Danica henholder sig til, at korrekt oplysning om investeringsudløbet og dets betydning fremgår af møderapport i Danicas sagssystem, hvilket Danica mener dokumenterer, at jeg så også er blevet oplyst om dette.

...

Man kan undre sig over, at Danica ikke kan specificere præcist, hvordan jeg i givet fald skulle have modtaget denne møderapport. Jeg har gemt alle mine fysiske dokumenter fra mødet den 5/12-2014 i min pensionsmappe, og møderapporten findes ikke sammen med disse, hvorfor jeg mener, at det er usandsynligt, at denne skulle være blevet udleveret. Jeg har fra Danica modtaget meddelelsen 'Dine dokumenter er overført til e-boks' den 19/1-2016, hvor Danica skriver: 'Al din elektroniske post fra Danica Pension finder du nu i e-boks'. Jeg kan ikke se den omtalte møderapport i min e-boks, og jeg finder det derfor også usandsynligt, at jeg skulle have modtaget denne elektronisk. Jeg finder det endvidere usandsynligt, at Danica skulle have fremsendt møderapporten pr. e-mail, da denne indeholdende følsomme oplysninger som cpr.nr., og e-mail ikke er en sikker kommunikationsform.

Udover dette, så er der en væsentlig fejl i møderapporten, som jeg ville have reageret på, såfremt jeg havde modtaget denne. Fejlen fremgår på side 1 under 'Vi har i dag aftalt følgende', hvor der under 'Dækning' står, at årlig og livsvarig udbetaling sker fra jeg fylder 70 år, og ikke 65 år som jeg har ønsket. Man kan endvidere undre sig over, hvordan dette kan lade sig gøre, når pensionsalderen ifølge Danicas svarskrift af 19/6-23 er fastlåst til 65 år. Det efterlader et klart indtryk af, at den pågældende pensionsrådgiver ikke var vidende om dette.

Uanset, at jeg ikke har modtaget møderapporten, mener jeg slet ikke, at denne dokumenterer det påståede. Danica skriver på side 5 i svarskrift af 19/6-23, at det fremgår af møderapporten, at risikonedtrapningen indledes 27 år før og sigter mod investeringsudløbet. Danica skriver endvidere på side 8: 'Det fremgår eksplicit af møderapporten, at risikonedtrapningen sker mod investeringsudløbet'. Men begge dele er **direkte usande!** Jeg vil kraftigt opfordre Ankenævnet til at være særdeles opmærksom på, at Danica her manipulerer og opdigter en betydning, som der ikke er dokumentation for, hvilket jeg finder aldeles usmageligt og umoralsk, og bør indskræpes overfor Danica. Der fremgår intet om, hvornår risikonedtrapningen sigter mod/sker mod, men alene hvornår denne indledes. Såfremt jeg havde modtaget møderapporten, ville denne derfor ikke dokumentere, at jeg skulle være blevet oplyst om, at nedtrapning sker mod investeringsudløbet. Tværtimod, så mener jeg ikke at teksten i møderapporten er uforenelig med, at risikonedtrapningen skulle sigte mod udbetalingstidspunktet, som beskrevet i investeringsbetingelserne. Det skal endvidere bemærkes, at der på side 2 i møderapporten står: 'Opstår der tvivl om indholdet af denne møderapport, er det aftalegrundlaget, der gælder'.

- Danica henviser til, at jeg løbende har modtaget information om, at investeringsudløbet er ved 62 år, og derfor har haft mulighed for at agere på dette. Danica vedlægger endvidere i bilag D, et begæringsskildokument underskrevet af mig 3 måneder efter, at pensionsordningen er oprettet.

Heraf fremgår, at investeringsudløb er 62 år, og dermed det samme som Danica har oprettet ordningen med.

Jeg kan ikke se relevansen af disse henvisninger, da det jo netop ikke har fremgået nogle steder, at investeringsudløbet har betydning for risikonedtrapningen. Tværtimod, så har det fremgået eksplicit af investeringsbetingelserne, at det er aftalt tidspunkt for udbetaling, som har betydning for

nedtrapningen. Jeg har derfor ikke haft nogen grund til at agere på den løbende information om, at investeringsudløb er 62 år.

Danica finder det endvidere påfaldende, at jeg ikke har reageret, før jeg er blevet opmærksom på medieomtalen. Dette kan jeg heller ikke se relevansen af, da det vel netop er medieomtalen, der ofte får forbrugere til at reagere. Men faktisk er Danicas antagelse ukorrekt, da det ikke var i forbindelse med medieomtalen, men derimod i forbindelse med, at jeg foretog fravalg af saldogaranti i marts 2023, at jeg blev opmærksom på problematikken omkring begrebet 'investeringsudløb' og reagerede.

- Danica anfægter min forståelse og læsning af underafsnittet 'Garanti mod negativt afkast'.

Man kan spørge om, på hvilken anden måde underafsnittet ellers kan forstås og læses, henset til, at der eksplicit står i investeringsbetingelserne, at risikonedtrapning sker mod udbetalingstidspunktet? Hvilken anden betydning vil det give mening, at investeringsudløbet har for sammensætningen af investeringer, hvis det ikke netop henviser til de helt særlige regler for sammensætningen, som træder i kraft i garantiperioden, og som Danica end ikke kan stilles til ansvar for?

Danica skriver kun, at investeringsudløbet har betydning for sammensætningen af investeringerne, men specificerer ikke yderligere, hvilken betydning der er tale om, herunder om investeringsudløbet har betydning for nedtrapning af risiko.

Jeg mener, at det er Danicas ansvar, at formulere sig på en sådan måde og tilpasset almindelige private kunder, at der ikke kan opstå tvivl omkring forståelsen.

Danica henviser til, at der ikke er noget i eksempelvis investeringsbetingelserne, der underbygger min forståelse, hvilket jeg er uenig i. Der står således, under 'Sådan investerer vi i garantiperioden':

- På side 5: 'vil din opsparing, når garantiperioden begynder, automatisk blive overført til den investeringsmetode, der har...'.
- På side 5: 'Vi kan altid vælge at investere i en lavere andel af offensive investeringsfonde end den...'
- På side 6: 'Vi kan ikke stilles til ansvar for investeringerne i garantiperioden.'

Jeg mener, at disse 3 eksempler underbygger min forståelse af, at der gælder helt særlige vilkår for sammensætningen af investeringer i garantiperioden, og at det derfor er denne sammensætning, som investeringsudløbet dermed har betydning for, og som underafsnittet derfor refererer til. Det skal bemærkes, at disse særlige vilkår endda er så særlige, at Danica, til stor forundring, frasiger sig ansvaret for investeringerne i garantiperioden.

Jeg mener, at min forståelse yderligere underbygges af den beskrivelse, som Danica viser udklip af fra bilag A, side 50, hvor der står: 'Der gælder særlige regler for, hvordan investeringsmåden virker i garantiperioden'. Endvidere viser Danica udklip af bilag A, side 51, hvor der står: 'Du kan altid fravælge garantien - ligesom du kan vælge den til igen'. Her nævnes intet om, at fravalg og tilvalg vil have en betydning for nedtrapning af risiko, hvilket jeg mener, er en særdeles vigtig information, der er undladt. Dette er ellers et yderst relevant sted at oplyse om netop denne information, og jeg mener ganske enkelt ikke, at Danica lever op til sit ansvar, og at der er tale om mangelfuld information. Jeg mener desuden, at teksten giver et klart indtryk af, at garantien frit kan til- og

fravælges, uden nogen konsekvens for f.eks. nedtrapning af risiko, hvilket netop også var min forståelse af produktet.

Danica henviser også til, at der i investeringsbetingelserne står, at investeringsmåden som udgangspunkt fortsættes (i garantiperioden). Danica nævner dog ikke, at der efterfølgende står 'men investeringsmåden angiver nu kun, hvor meget af din opsparing der maksimalt kan investeres i offensive investeringsfonde.' Dette er et meget væsentligt men, som kan få exceptionel stor betydning for sammensætningen af investeringerne i garantiperioden, hvilket formentligt er årsagen til, at Danica frasiger sig ansvaret for disse. Danica beskriver dog ikke dette nærmere i aftalegrundlaget, hvilket jeg mener også er mangelfuld information. Det fremgår til gengæld af faktaarket 'Garanti i Danica Balance', som jeg her ønsker at inddrage, for at dokumentere mine udsagn og for i endnu højere grad at underbygge min førnævnte forståelse.

I fakta-arket står der:

- På side 2: Overskriften '**Garantien har betydning for sammensætningen af dine investeringer**', samt 'Når din garanti træder i kraft, ændrer vi din investeringsmåde til en særlig investeringsmåde for opsparing med garanti'
- På side 2: 'Den del af opsparingen, der investeres i defensive investeringer, sammensættes af obligationer med forskellig løbetid', samt 'Vi investerer konkret i tre obligationsfonde med forskellig løbetidsprofil'
- På side 3: 'at vi bliver nødt til at reducere andelen af offensive investeringer, i værste fald helt ned til en andel på 0'

Omkring første punkt, synes jeg det er væsentligt at bemærke, at ordlyden i overskriften er fuldstændig enslydende med sætningen i tidligere nævnte underafsnit, blot er ordet 'investeringsudløbet' erstattet af 'garantien'. Jeg mener, at dette indikerer, at 'investeringsudløb' og 'garanti' kan forstås som værende betydningsmæssige stedfortrædere for hinanden.

Endvidere mener jeg, at når overskriften læses i sammenhæng med teksten angivet efterfølgende i første punkt, så virker det helt klart til, at der alene er tale om en betydning gældende for garantiperioden. Altså, at betydningen kan sammenfattes til, at *garantien/investeringsudløbet har betydning for sammensætningen af dine investeringer, når din garanti træder i kraft, da vi så ændrer din investeringsmåde til en særlig investeringsmåde*. Dette underbygger således min tidligere nævnte forståelse af underafsnittet.

Ovennævnte betydning underbygges yderligere af punkt 2, som refererer til, at når garantien træder i kraft, så omlægges de defensive investeringer til 3 nye obligationsfonde. Der ændres altså radikalt i sammensætningen af investeringerne fra dette tidspunkt, hvorfor det netop er oplagt at forstå, at dette er årsagen til, at investeringsudløbet har betydning for sammensætningen.

På baggrund af ovennævnte, kan man undre sig over, at der i investeringsbetingelserne står, som Danica tidligere har henvist til, at investeringsmåden som udgangspunkt fortsættes. Dette virker i strid med fakta-arket, og det giver indtryk af, at der igen er tale om mangelfuld, og måske endda misvisende, information i aftalegrundlaget.

Omkring sidste punkt, så skal den mulige reduktion af offensive investeringer i garantiperioden helt ned til 0, ses i lyset af, at andelen 15 år før udbetalings tidspunktet er 56% og på udbetalings tidspunktet er 35% (for Mix Middel risikoforløb ifølge side 7 i brochuren Danica Balance). Danica

har således fuldmagt til, i garantiperioden, at kunne foretage en exceptionel stor reduktion af offensive investeringer, fra f.eks. 56% af hele pensionsordningens værdi til 0%, ved et investeringsudløb 5 år før udbetalingstidspunkt. Dette understreger igen, hvor ekstrem stor forskel der er på den særlige investeringsmåde, som gælder i garantiperioden, og på investeringsmåden der gælder inden garantiperioden.

Jeg håber, at Ankenævnet er enig i, at betydningen af underafsnittet 'Garanti mod negativt afkast' ikke er tilstrækkeligt specificeret, og at min forståelse af dette er mindst lige så plausibel, som den af Danica fremførte.

Jeg ønsker desuden at tilføje, at såfremt Danica mener, at almindelige private kunder vil læse og forstå nævnte underafsnit, som Danica har tiltænkt det, så kan det undre, at selv ikke Danicas professionelle rådgivere har opdaget, i gennem 18 år, at dette strider mod investeringsbetingelserne. Da enhver finansiel rådgiver har pligt til at gennemlæse betingelserne for de produkter, som de sælger, kan man spørge, hvilken forståelse Danicas egne rådgivere har haft af produktet?

Til dette spørgsmål, ønsker jeg at referere til følgende 4 situationer med 4 forskellige rådgivere:

- På mødet den 5/12-14 spørger jeg pensionsrådgiveren, om jeg kan fravælge garantien, uden at dette får nogle konsekvenser, hvilket denne bekræfter.
- Den 27/1-2023 kontakter jeg Danicas pensionsrådgiver på telefon ..., for bl.a. at få rådgivning omkring fravalg af garanti, og jeg spørger igen til, om dette vil have nogen konsekvens, hvilket der bliver svaret nej til. Jeg får således ingen information om, at dette fravalg vil ændre på risikonedtrapningen.
- Efter jeg har gennemført fravalg af garanti i Netpension, bliver jeg i tvivl, om dette alligevel har en konsekvens, og jeg ringer derfor på telefon ... igen den 3/3-2023, for at dobbelttjekke dette, men får igen et svar om, at det ikke har nogen konsekvens, at jeg har fravalgt garantien.
- Jeg modtager herefter dokumenter fra Danica, der fortæller, at fravalget af garanti har medført en omlægning af mine investeringer for ca. 105.000 kr., som følge af, at risikonedtrapningen er blevet ændret. Jeg er meget uforstående overfor dette og ringer derfor den 20/3-2023 til et særligt telefonnummer i Danica ..., som oplyst i brev af 12/9-2022, og som jeg derfor går ud fra, besvares af særlige eksperter på området. Denne rådgiver kan dog ikke umiddelbart svare på, hvorfor fravalg af garanti har medført denne omlægning, og er nødt til at undersøge nærmere, om der skulle være sket en fejl.

På baggrund af ovennævnte 4 situationer, er det bestemt ikke min opfattelse, at selv Danicas egne rådgivere har den tiltænkte forståelse af produktet.

- Danica virker til at stille spørgsmål ved, om det er korrekt, at jeg nøje har gennemlæst fremsendte brev (bilag A) og om mine tilhørende meget specifikke betragtninger om, hvad jeg tænkte i forlængelse heraf, er korrekte.

Jeg ved ikke, hvad det er for nogle meget specifikke betragtninger, som Danica hentyder til, idet jeg blot har anført, at 'efter at have gennemlæst tilsendte, syntes jeg, at ordningen var passende'. Dette er desuden i fuld overensstemmelse med Danicas egen beskrivelse i møderapporten, hvor der står, at jeg syntes, at ordningen var passende på daværende tidspunkt, hvorfor mit behov ikke blev gennemgået. For at kunne konkludere dette, synes jeg det virker logisk, at jeg måtte have gennemlæst fremsendte brev.

Danica fremfører endvidere, at det forekommer at være i modstrid, at jeg nøje skulle have gennemlæst fremsendte brev og syntes, at ordningen var passende, og så ingen aktive valg traf ved indtegningen.

Jeg forstår ganske enkelt ikke, hvorfor dette skulle være i modstrid, og Danicas bemærkning forekommer mig bizar. Og endnu mere bizart er det, at Danica forsøger at undergrave min troværdighed, ved at henvise til, at jeg i april 2021 bedte om aktindsigt i min sag, herunder om kopi af police, forsikringsbetingelser og dækningsoversigt. Danica er udmærket klar over, at forud for denne forespørgsel, i brev af 19/4-2021, havde Danica meddelt mig afslag på fortsættelse af udbetaling for tab af erhvervsevne, som jeg ellers havde modtaget siden 2017. Dette var selvsagt en chokerende meddelelse, hvorfor jeg henvendte mig til en advokat for at få vurderet min sag, og det var denne, som bad mig indhente nævnte dokumenter fra Danica. Det skal desuden nævnes, at seneste samlede version af disse dokumenter, som jeg var i besiddelse af, var fra februar 2015, hvorfor det var sandsynligt, at der kunne være sket ændringer i disse, og derfor relevant at indhente gældende version fra Danica.

Jeg håber, at Ankenævnet kan se denne sammenhæng, og kan gennemskue, at det intet har med nærværende sag at gøre, og derfor ikke tillægger dette nogen værdi.

- Danica hævder, at compensation forudsætter, at det kan underbygges, at klager har lidt et bevisligt økonomisk tab. Jeg har dog ikke mulighed for at opgøre et nøjagtigt tab, da det er Danica, som har forvaltet mine investeringer, og alene har adgang til data om historiske handler. Jeg vil derfor opfordre til, at Ankenævnet beder Danica opgøre og dokumentere det økonomiske tab, hvilket Danica burde have let adgang til, idet de tidligere har opgjort compensation til ca. 6.000 kunder.

Jeg kan dog underbygge, at jeg har haft et økonomisk tab, ved at henvise til kursgraf herunder for Danica Pension Offensiv, som er den investeringsfond, der udgør langt størstedelen af mine investeringer. Heraf ses det tydeligt, at kursen er steget betydeligt i perioden 2014-2023, fra ca. 17.000 til over 30.000.

[Kursgraf udeladt]

Såfremt Danica havde nedtrappet risiko mod udbetalingstidspunktet fremfor investeringsudløb, havde der løbende i perioden 2014-2023 været investeret en større andel i denne offensive fond, til de kursniveauer, som ses af grafen i denne periode.

Da jeg fravælger saldogaranti i marts 2023, medfører det en omlægning af mine investeringer, da Danica så ændrer nedtrapning af risiko til at sigte mod udbetalingstidspunkt i stedet for investeringsudløb. Der skal således investeres en større andel i den offensive fond, og Danica køber derfor for 105.340,64 kr. Danica Pension Offensiv til kurs 31.005,34, hvilket svarer til 3,3975 stk.

Havde Danica i stedet for løbende i perioden 2014-2023 købt de 3,3975 stk. i denne fond, havde købskursen været betydeligt lavere, jvf. kursgrafen.

For at få et indtryk af mit økonomiske tab, har jeg anslået en vægtet gennemsnitskurs for perioden 2014-2023 til ca. 23.000. Det skal bemærkes, at jeg fik overført min pensionsordning fra ... til Danica i 2015, hvorfor kursen på dette tidspunkt har særlig stor vægt i forhold til den vægtede gennemsnitskurs.

På baggrund af denne gennemsnitskurs, ville købsbeløbet i stedet kun have udgjort 78.142,50 kr., og forskellen på 27.198,14 kr. er derfor mit umiddelbare tab. Men hertil kommer, at denne forskel løbende ville have været investeret, og dermed have optjent en kursgevinst. For at få et indtryk af denne kursgevinst, kan ovennævnte vægtede gennemsnitskurs på 23.000 sammenholdes med den aktuelle dagskurs pr. 7/8-23 på 33.320,28. Herved fås, at forskellen inkl. kursgevinst udgør 39.402,16 kr., hvilket dermed er mit anslåede økonomiske tab ud fra dagskursen pr. 7/8-23. Hertil kommer et lille tab for øvrige omlægninger, som jeg ikke har medtaget.

Jeg har tidligere anslået mit økonomiske tab til at være i intervallet 25-30.000 kr., men efter nærmere omtanke, har dette været for lavt sat, da jeg ikke havde indregnet nævnte kursgevinst. Jeg ønsker derfor, på baggrund af ovennævnte, at opjustere mit anslåede økonomiske tab til 35-45.000 kr., hvilket dog er afhængig af de aktuelle dagskurser.

- Danica hævder, at der skal være belæg for, at klager ville have truffet andre valg for investering af sin ordning, i mangel af skrivefejlen. Danica hævder endvidere, at der ikke er noget i de af klager trufne valg for sin pensionsordning, der understøtter, at klager ville have truffet sådanne valg.

Igen forstår jeg ganske enkelt ikke, hvordan Danica kommer frem til sidstnævnte. Jeg har netop ikke truffet nogle valg om at ændre min pensionsordning, fordi jeg syntes, at ordningen var passende, for så vidt angår investeringsdelen. Derimod traf jeg et valg om at ændre dækningen ved tab af erhvervsevne på mødet den 5/12-2014.

Jeg ønskede en middel risiko og et aftagende risikoforløb hen i mod min pensionsalder, hvilket jeg netop også forstod var defaultløsningen, på baggrund af fremsendte aftalegrundlag den 18/9-14. Der var således ikke noget i aftalegrundlaget, der kunne give anledning til at forvente en anden risikonedtrapning end mod udbetalingstidspunktet, som også er det normalt forventelige og anvendte.

Jeg ønskede derimod ikke en lavere risiko end nævnte, svarende til et aftagende risikoforløb hen imod investeringsudløb, og dermed 3 år hurtigere. Jeg kan heller ikke se ideen med, at investeringerne så skal henligge i 3 år med en lav risiko, og afvente at jeg når min pensionsalder. Jeg har desuden ikke på noget tidspunkt ønsket at have mulighed for at gå tidligere på pension, hvilket er Danicas begrundelse for at anvende investeringsudløb. Faktisk er det slet ikke muligt for mig at vælge en tidligere pensionsalder, ifølge Danica.

Jeg mener på baggrund af ovennævnte, at der i høj grad er belæg for, at jeg ville have truffet andet valg, såfremt jeg var blevet informeret om, at Danicas produkt ikke fungerer som normalt, herunder at Danica ikke havde lavet skrivefejl i investeringsbetingelserne samt havde foretaget præcisering i læsevejledningen.

Jeg finder det dog besynderligt, at Danica hævder, at der skal være belæg for, at jeg ville have truffet andre valg. Det virker til, at Danica prøver at vende bevisbyrden om. Situationen er jo, at det nu viser sig, at Danicas produkt ikke fungerer, som man normalt ville forvente eller i overensstemmelse med et grundlæggende investeringsprincip. Ydermere har Danica ikke oplyst om dette. Derimod fremgår det fejlagtigt af investeringsbetingelserne, at produktet netop fungerer, som man normalt ville forvente. Jeg har derfor været i god tro om, hvordan produktet så ud til at fungere. Kan det så passe, at jeg skal fremføre belæg for, at jeg ville have valgt anderledes, såfremt Danica ikke havde lavet fejl?

Når Danica sælger et produkt, som viser sig at være fejlagtigt beskrevet, så må det vel påhvile Danica at kompensere kunden, og dermed stille kunden, som om kunden havde købt det produkt, som står beskrevet i betingelserne, uanset hvad. Jeg er sikker på, at såfremt situationen havde været omvendt, så havde Danica stået helt fast på, at det er betingelserne som er gældende, og jeg finder det bizart, at Danica nu forsøger at omgå sit ansvar for at efterleve egne betingelser.

Såfremt Danica afviser at følge egne betingelser, så mener jeg, at det er Danica, som har bevisbyrden for, at kunden skulle have ønsket et produkt, der fungerer på en anden måde end man normalt ville forvente, og på en anden måde end der, ved en fejl, eksplicit fremgår af betingelserne. Og bevisførelsen bør helt entydig dokumentere, at kunden fuldt ud har forstået dette alternative produkt samt bekræftet dette ved sin underskrift.

Jeg imødeser meget gerne Ankenævnets udtalelse omkring ovennævnte.

- Danica skriver, at jeg har haft min pensionsordning i defaultløsning fra dag et og indtil jeg gik ud af garantien i marts 2023. Dette er ikke korrekt, da jeg som nævnt ovenfor, ændrede dækningen ved tab af erhvervsevne den 5/12-2014.

- Danica bemærker, at pensionsprodukter kan designes på forskellig vis, bla. i relation til risikonedtrapning.

Hertil ønsker jeg at bemærke, at der trods alt må være etiske og forståelsesmæssige grænser for dette, særligt i forhold til almindelige private pensionskunder. Det skal bemærkes, at det i denne sag omhandlende produkt, blev indført i 2005, dvs. før finanskrisen i 2008. Denne krise blev primært forårsaget af meget kreative finansielle produkter, som var svære at forstå, og jeg mener, at der sidenhen har været et skærpet fokus på forståeligheden af finansielle produkter.

Danica opfinder sit eget begreb 'investeringsudløb', som egentligt er et begreb, man bruger om en investering med et fast udløb (ex. obligation), men Danica anvender dette i en helt anden betydning, nemlig til at angive udløbstidspunktet for en garanti. Dette er forkert, da en investering og en garanti er to vidt forskellige ting. Men ikke nok med det, så anvender Danica også begrebet i en helt anden kontekst, nemlig til at angive tidspunktet for, hvornår en investerings risikonedtrapning sigter mod. Dette er en misvisende anvendelse, da investeringen slet ikke udløber på dette tidspunkt, hvilket ordlyden 'investeringsudløb' ellers indikerer, og som er det, man netop bruger dette begreb til at angive.

Danica opfinder dette begreb på trods af, at der findes to meget velkendte og anvendte begreber til netop at beskrive hvert af disse to forhold, nemlig garantiudløb og investeringshorisont. Det virker som om, at Danica har forsøgt at slå disse to ord sammen til et, hvilket ikke giver mening. Jeg mener ganske enkelt ikke, at Danicas version af begrebet 'investeringsudløb' er gangbar og at det kan anvendes, som Danica gør. Det gør det dermed svært for normale private kunder at forstå betydningen heraf, og det bør være ansvarspådragende for Danica.

Danica bemærker også, at sondringen mellem investeringsudløb og udbetalingstidspunkt er en tilsigtet del af produktet. Det virker dog ganske unødvendigt at lave denne sondring, fremfor alene at anvende udbetalingstidspunkt, på samme måde som for produktet uden garanti. Danica kunne

blot sætte udbetalingstidspunkt til det samme som investeringsudløb, og så undlade dette begreb. Skulle kunden senere ønske et andet udbetalingstidspunkt, kan det jo så blot ændres.

Jeg vil opfordre Ankenævnet til at statuere, at der er grænser for opfindsomheden af kontroversielle produkter og misvisende begreber, henvendt til normale private pensionskunder. Hertil kommer, at såfremt et pensionsprodukt designes på en måde, som afviger fra det man normalt ville forvente, så bør dette beskrives meget specifikt og udtømmende, hvilket Danica ikke har gjort. Kigger man f.eks. i brochuren 'Danica Balance', så fremgår ordet 'investeringsudløb' ikke ét eneste sted, end ikke på side 9 under afsnittet 'Garanti'. På samtlige grafer i brochuren er det 'år til pension' der anvendes og ingen steder 'investeringsudløb'. Kigger man på fakta-arket 'Garanti i Danica Balance', fremgår ordet 'investeringsudløb' heller ikke ét eneste sted, på trods af, at dette faktaark netop burde forklare detaljerne i produktet med garanti. Der refereres derimod en lang række af gange til tidspunktet for udbetaling, hvilket efterlader et klart indtryk af, at det er dette tidspunkt, som har betydning for investeringerne. F.eks. står der på side 2 omkring garantien, at 'rentefølsomhed aftager efterhånden som du nærmer dig pensioneringstidspunktet'. Men da det er investeringsudløb, som bestemmer udløb af garantien, burde det jo være det, der stod her i stedet for pensioneringstidspunktet."

Selskabet har i brev af 14/9 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klagers indlæg af 10. august 2023 indeholder en række misforståelser og konstruerede eksempler, som ingen betydning har for den foreliggende sag.

Klager henviser til bilag, som klager har hentet fra Danicas aktuelle hjemmeside og baserer en del af argumentationen for den forståelse klager angiver at han har haft af egenskaberne for det omhandlede produkt på en fortolkning af disse bilag. Den version af produktet Danica Balance, som klager har haft er imidlertid forskellig fra den variant, som kan tegnes i dag, hvorfor en tolkning af bilagene ikke har betydning for den foreliggende sag. I øvrigt bemærkes, at markedsføringsmateriale helt rimeligt kan være af mere overordnet karakter og så kan detaljerne følge.

Klager henviser også til sin udokumenterede udlægning af forskellige telefonsamtaler med ansatte i Danica, som klager skal have haft på forskellige tidspunkter. I tillæg til at indholdet af disse mulige telefonsamtaler er udokumenterede, fremstår det anførte om indholdet helt ude af kontekst og kan ingen vægt tillægges ved Ankenævnets vurdering af sagen.

Danica fastholder og kan i det hele henholde sig til det anførte i Danicas svarskrift af 19. juni 2023.

I lyset af klagers indlæg af 10. august 2023 forekommer det dog nødvendigt at ridse op, hvad sagen (efter Danicas opfattelse) vedrører:

Sagen vedrører *alene* klager og *alene* klagers forventninger til det omhandlede produkt. Ankenævnets kompetenceområde er da netop også tvister om konkrete økonomiske mellemværender mellem kunde og selskab.

Klager er utilfreds over, at risikonedtrapningen på det produkt klager havde er sket mod klagers investeringsudløb (alder 62 år), i stedet for den aftale udbetalingsalder (alder 65 år).

Klager mener, at han ikke har haft anledning til at indse, at risikonedtrapning skete mod investeringsudløbet, og det er klagers påstand at han ville have rykket sit investeringsudløb til at matche den aftale udbetalingsalder – hvilket han kunne have gjort – hvis han havde indset at investeringsudløbet havde betydning for risikonedtrapningen. Klager mener også at produktets design, med et investeringsudløb som supplement til den aftalte udbetalingsalder, er kontroversielt.

Klager mener derfor, at han er berettiget til compensation svarende til det merafkast, klager kunne have opnået, hvis risikonedtrapningen på hans ordning var sket mod alder 65, i stedet for alder 62.

Heroverfor står Danica indledningsvist ved, at der i investeringsbetingelserne har været en skrivefejl, som betød, at det ikke fremgik under 'Aftagende risikoforløb' i afsnittet 'Sådan vælger du en investeringsmåde', jf. bilag A, side 49 (investeringsbetingelsernes side 3), at risikonedtrapningen skete mod investeringsudløbet, når man – som klager – havde en tilknyttet garanti.

Det fremgik derimod af den møderapport, som er fremlagt som bilag C.

At investeringsudløbet havde betydning for investeringerne, fremgik også af dækningsoversigten, jf. bilag A, side 8 (dækningsoversigtens side 6), hvor det således fremgik, at '*Investeringsudløbet har betydning for sammensætningen af investeringerne på din pensionsopsparing og på, hvornår garantiperioden starter.*' Klager har modtaget dækningsoversigt med dette indhold flere gange, jf. også sagsfremstillingen i Danicas svarskrift af 19. juni 2023 og de i den sammenhæng fremlagte bilag E-H.

At investeringsudløbet var det relevante sigtepunkt, har også fremgået af den visning af investeringssammensætningen, som kunderne kunne tilgå via deres Netpension. Et eksempel på, hvordan det har set ud for kunderne (vi kan ikke genskabe billedet specifikt for klager, så det er et eksempel på den generelle visning, der har været):



Det kan være svært at se på gengivelsen her, men til venstre under lagkagediagrammet er der en 'slider', som kunden så kunne trække henimod 'Investeringsudløb', jf. den gule markering.

Produktet har i øvrigt virket som det skulle – det fastholdes at det har været helt ukontroversielt og klagers anklager om det modsatte bestrides således fortsat – og hvis klager har ønsket sig 'standardproduktet', så har klager fået lige præcis det produkt med de egenskaber, som han kunne og skulle.

Det er imidlertid klagers påstand, at klager ikke blot ønskede sig standardproduktet, men meget aktivt forholdt sig til at risikonedtrapningen skulle ske mod alder 65.

Heroverfor står at klager de facto har haft produktet i sin investeringsmæssige standardopsætning i den fulde periode fra 2014 til 2023. Samt at klager flere gange, jf. ovenstående og sagsfremstillingen i Danicas svarskrift af 19. juni 2023, har modtaget oplysning om at klagers ordning var behæftet med et investeringsudløb ved alder 62 og at det havde betydning for investeringerne, ligesom risikonedtrapningen korrekt er beskrevet i møderapporten fremlagt som bilag C. Som gengivet ovenfor har klager også via sin Netpension kunne se illustrationen af investeringsudløbet som det investeringsmæssige sigtepunkt. Disse forhold er relevante både i forhold til vurderingen af tilstedeværelsen af et eventuelt ansvarsgrundlag såvel som den eventuelle vurdering af, hvorvidt der foreligger et tab i juridisk forstand.

At klager eventuelt ved ordningens opstart måtte have truffet andre valg for sin dækning for tab af erhvervsevne har ingen betydning for, og siger dermed heller intet om klagers interesse for, ordningens investering.

Klagers indlæg bærer præg af 'spredt fægtning', som gør det udfordrende at adressere samtlige enkeltdelte af det klager anfører. I det følgende foretages enkelte nedslag med adressering af specifikke dele af det af klager anførte:

- Det produkt, som klagen vedrører, var det produkt, der blev tilbudt som standarden på det tidspunkt, hvor klager blev kunde hos Danica. Som default fik man det *med* tilknyttet saldogaranti, og med difference mellem investeringsudløb og aftalt udbetalingsalder.
- Klagers 'generelle' betragtninger om, hvad investeringsudløbet teoretisk kan betyde i relation til længden af en, i klagers optik, 'for tidlig' risikonedtrapning (*'op til ca. 10 år for hurtig nedtrapning'*) er et konstrueret eksempel uden nogen betydning for vurderingen af klagers sag.
- Det er forkert, når klager på side 2 i sit indlæg anfører, at *'Danica har dermed oprettet en pensionsordning til mig, med et investeringsudløb på 3 år før, vel vidende at jeg slet ikke har mulighed for at gå på pension før.'* Klager gentager den forkerte påstand igen på side 7 i sit indlæg.

Det er korrekt, at 'det aftalte udbetalingstidspunkt' blev fastlagt centralt via en firmaaftale til en alder X (alder 65 i klagers tilfælde), samt at klager ikke kunne påvirke dette tidspunkt, da det var fastlagt af klagers arbejdsgiver. Klager kunne som anført derimod godt gå på pension før dette tidspunkt, og det var netop ud fra en forståelse af at kunderne kunne ønske dette, at investeringsudløbet var introduceret som en del af det produkt, som klager havde. Som anført i Danicas svarskrift betød sondringen i det pågældende produkt mellem investeringsudløbet og det aftalte udbetalingstidspunkt, at kunden kunne vælge at gå før det aftalte udbetalingstidspunkt og samtidig fastholde sin garanti.

- Eftersom møderapporten fremgår af sagssystemet for klager, fastholdes det at den også er tilgængelig for klager.

Klager henviser til en meddelelse, som han skulle have modtaget fra Danica 19. januar 2016 ('Dine dokumenter er overført til e-boks'). Klager bemærker i den forbindelse, at han ikke kan genfinde møderapporten i sin e-boks. Danica skal i den forbindelse gentage fra det anførte i svarskriftet, at møderapporten enten vil være udleveret eller sendt pr. e-mail, hvorfor den ikke vil fremgå af klagers e-boks.

- Møderapporten beskriver korrekt, at risikonedtrapningen sker mod investeringsudløbet.

Klager fremfører, at han mener at Danica i svarskriftet af 19. juni 2023 fremfører usandheder og '*manipulerer og opdigter en betydning*' om forståelsen af det anførte i møderapporten. Det bestrides naturligvis og klagers beskyldning om usandheder, manipulation mv. er ikke bare grov, men også grundløs.

Som dokumenteret i forbindelse med Danicas svarskrift fremgår det af møderapporten, jf. bilag C, side 7, at klager havde investeringsudløb ved 62 år, at klagers investeringsmåde var middel risikoforløb og i umiddelbar forlængelse af disse oplysninger fremgik følgende:

'Ved Middel risikoforløb udgør investeringsfonden DP Offensiv ca. 90 procent af dine investeringer, indtil der er 27 år til det tidspunkt, hvor pensionen tidligst kan udbetales (aftalt investeringsudløb). Herefter reduceres andelen af investeringsfonden DP Offensiv løbende, og andelen af investering i de øvrige Danica Balance fonde øges.'

Det gengivne er, sammen med de forudgående oplysninger om klagers investeringsudløb ved alder 62 år samt investeringsmåden middel risikoforløb, netop en beskrivelse af at risikonedtrapningen, eller reduktionen af risiko om man vil, indledtes 27 år før og med investeringsudløbet (62 år for klager) som sigtepunkt.

Danica er enig med klager i, at møderapportens angivelse af 'Årlig udbetaling i 10 år fra 70 år (garanteret)' ikke stemmer overens med det aftalte udbetalingstidspunkt for klagers ordning i Danica (som var alder 65). Dette ændrer dog ikke ved, at møderapporten beskriver risikonedtrapningen korrekt, hvilket er det sagen handler om.

I forhold til klagers henvisning til møderapportens angivelse af '*Opstår der tvivl om indholdet af denne møderapport, er det aftalegrundlaget, der gælder*', så er der efter Danicas opfattelse ikke tvivl om forståelsen af det anførte om risikonedtrapningen i møderapporten.

- Garanti og investeringsudløb er ikke det samme.

Udover at være det investeringsmæssige sigtepunkt havde investeringsudløbet betydning for, hvornår den til ordningen tilknyttede garanti blev aktiveret. Medmindre kunden valgte at aktivere garantien på et tidligere tidspunkt, blev garantien aktiveret 10 år før investeringsudløbet. Hvilket er baggrunden for at investeringsbetingelserne adresserer, hvad der investeringsmæssigt kan ske efter den tilknyttede garantis aktivering.

Klager forsøger at konstruere en læsning af betingelsessættet, hvorefter investeringsudløbet først skulle have betydning efter garantiens aktivering. Det er som anført forkert, og der er heller ikke dækning for en sådan læsning.

Eksempelvis er det direkte i strid med den tidligere gengivne formulering, jf. eksempelvis bilag A, side 8 (dækningsoversigtens side 6):

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

Der er heri intet belæg for en udlægning, hvorefter investeringsudløbet kun skulle have betydning efter garantiens aktivering – tværtimod.

- Der er intet odiøst eller særegent for Danica i at aktiveringen af garantien har betydning for de investeringsmæssige muligheder, der er. Kort fortalt skyldes det at garantien giver en forpligtelse, som selskabet skal være sikker på at kunne honorere."

I brev af 5/10 2023 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"- Danica skriver, at aktuelt materiale på Danicas hjemmeside ikke har betydning for sagen, da min version af produktet er forskellig fra nuværende variant. Jeg er uforstående overfor dette, da omdrejningspunktet i denne sag er begrebet 'investeringsudløb', hvilket er indeholdt i både tidligere og nuværende version. Jeg mener, at Danica er nødt til at redegøre for, på hvilken måde de 2 versioner af produktet adskiller sig fra hinanden, og dermed redegøre for, præcis hvilken forskel der skulle godtgøre, at materialet ikke skulle have betydning for sagen. Derudover mener jeg, at Danica så må fremlægge det materiale, som vedrører min version af produktet, da dette ikke fremgår af Danicas hjemmeside. Jeg vil derfor opfordre Ankenævnet til at bede Danica om ovennævnte. Såfremt Danica ikke redegør for dette og ikke fremlægger dette materiale, så mener jeg, at aktuelt materiale må anses som brugbart i denne sag.

Danica skriver også, at markedsføringsmateriale kan være af mere overordnet karakter, og så kan detaljerne følge. Problemet har bare været, at detaljerne ikke har fulgt i aftalegrundlaget, hvorfor det har været relevant at inddrage markedsføringsmaterialet i denne sag, da dette faktisk indeholder en mere detaljeret beskrivelse end aftalegrundlaget.

- Danica skriver, at min udlægning af telefonsamtaler er udokumenteret. Danica burde dog selv være i besiddelse af dokumentation og optagelser af disse.

...

- Danica skriver, at det har fremgået af en visning i Netpension, at investeringsudløbet var det relevante sigtepunkt, og viser et eksempel herpå. Jeg kan dog ikke finde denne visning, når jeg kigger i Netpension. Derimod kan jeg finde visningen herunder, hvor det omtalte ikke fremgår.



I Danicas gamle version af Netpension, fremgår der en anden visning, som ses herunder, hvor det omtalte heller ikke fremgår.



På denne visning fremgår 'Første udbetaling' yderst til højre på slideren, og ikke 'Investeringsudløb', som Danica hævder. Jeg finder det meget mærkværdigt, at Danicas eksempel ikke stemmer

overens med det, som jeg kan se i Netpension. Ovennævnte visning bekræfter netop min forståelse af produktet, hvor det er første udbetaling i ... (ved 65 år), som risikonedtrapning sigter mod.

Uanset at Danicas eksempel ikke stemmer overens med det, som jeg kan se, så mener jeg slet ikke, at Danicas henvisning til denne visning kan tillægges værdi i sagen, da det ikke er en del af aftalegrundlaget og da det ikke kan forventes, at kunder skal gå ind i Netpension og lede efter en sådan visning, for at kunne forstå produktet. Det skal fremgå eksplicit af aftalegrundlaget, hvordan produktet fungerer, herunder sigtepunkt for risikonedtrapning, hvilket det ikke har gjort.

- Danica skriver, at jeg ikke ønskede standardproduktet og meget aktivt forholdt mig til, at risikonedtrapningen skulle ske mod 65 år. Dette er en misforståelse, som jeg undrer mig over, da jeg synes, at det fremgår meget klart af mine tidligere indlæg. Her fremgår det, at jeg havde forstået, at risikonedtrapning i standardproduktet skete mod udbetalingstidspunktet (65 år). Dels da dette er det normalt forventelige samt et grundlæggende princip i branchen, hvilket det skal bemærkes, at Danica ikke modsiger. Og dels da der ikke fremgår nogen anden risikonedtrapning i aftalegrundlaget - tværtimod fremgår det af investeringsbetingelserne, at risikonedtrapning netop sker mod udbetalingstidspunktet. Jeg har derfor ønsket standardproduktet, i god tro om, at dette indebar en risikonedtrapning mod 65 år. Jeg har ikke forholdt mig meget aktivt til, at risikonedtrapningen skulle ske mod udbetalingstidspunktet, da dette er sædvane for investering af pensionsordninger og det mest rationelle at gøre, og derfor forekom mig som en selvfølge, og derudover som sagt fremgik af investeringsbetingelserne.

...

- Danica skriver noget omkring default opsætning og min interesse for ordningens investering. Jeg vil hertil blot påpege, at default opsætningen vel netop er sammensat med henblik på, at opfylde flest mulige kunders ønske for deres pensionsordning, og således at færrest mulige skulle ønske at ændre på denne opsætning. Samtidig må denne antages at ligge indenfor Danicas generelle anbefaling for opsætning af pensionsordning, hvilket således taler for, ikke at ændre på denne, medmindre man har særlige ønsker.

...

- Danica skriver, at det er forkert, når jeg anfører, at jeg ikke har mulighed for at gå på pension før 65 år. Derefter skriver Danica, at det er korrekt, at 'det aftalte udbetalingstidspunkt' på 65 år ikke kan ændres. Men hvad skal jeg så leve af, hvis jeg går på pension tidligere, når jeg først kan få udbetalt min pensionsordning ved 65 år? Når jeg skriver 'gå på pension', så mener jeg selvfølgelig, hvornår jeg kan begynde at få udbetalt min pensionsordning.

- Danica skriver videre, at det netop var ud fra en forståelse af, at kunderne kunne ønske dette (at gå på pension før), at investeringsudløbet var introduceret som en del af produktet, samt at kunden kunne vælge at gå før det aftalte udbetalingstidspunkt og samtidig fastholde garantien. Når Danica her skriver 'at gå før', så må det betyde at starte pensionsudbetaling før - men dette er jo netop ikke muligt for mig, da dette tidspunkt er fastlåst til 65 år. Dette betyder, at det som Danica skriver, at 'kunderne kunne ønske', slet ikke er muligt i min specifikke pensionsordning. Det må derfor være indlysende for Danica, at jeg ikke ville have nogen gavn af et investeringsudløb tidligere end 65 år. Når Danica har sat mit investeringsudløb til 62 år, var dette derimod alene til skade for mig, pga. den for hurtige risikonedtrapning.

- Danica skriver, at de bestrider min beskyldning om manipulation, som de finder grov og grundløs. Herefter gentager Danica, at der i møderapporten er en beskrivelse af, at risikonedtrapningen har investeringsudløbet som sigtepunkt. Men dette er igen ikke korrekt, da ordet 'sigtepunkt' slet

ikke fremgår af møderapporten. Dette er en fortolkning, som Danica foretager, og jeg håber, at Ankenævnet er enig i dette.

Min beskyldning kommer af, at Danica i svarskrift af 19/6-2023 på side 8 skriver: 'Det fremgår eksplicit af møderapporten, at risikonedtrapningen sker mod investeringsudløbet'. Ifølge Den Danske Ordbog, betyder eksplicit: 'Som er formuleret direkte og åbenlyst så det ikke kan misforstås'.

Jeg mener absolut ikke at nævnte fremgår eksplicit af møderapporten, da teksten 'risikonedtrapningen sker mod investeringsudløbet' slet ikke fremgår af møderapporten, og igen er der tale om, at Danica foretager en fortolkning. Og når Danica så fremfører, at det 'fremgår eksplicit', så mener jeg, at der er tale om manipulation.

I øvrigt mener jeg ikke, at Danica har løftet bevisbyrden for sin påstand om, at jeg skulle have modtaget omtalte møderapport, og denne må således anses som et internt dokument i Danica, som ikke har betydning for sagen.

...

- Danica erkender slutteligt, at aktiveringen af garantien har betydning for de investeringsmæssige muligheder, grundet en garantiforpligtigelse, hvilket også fremgår af aktuelt markedsføringsmateriale. Konsekvensen af dette er tilsyneladende så uforudsigelig, at Danica slet ikke viser sammensætningen af investeringerne i garantiperioden, på den grafiske visning i Netpension, jvf. nedenstående info.

'Info

Når du slider, kan du se din sammensætning af din investering frem til udbetalingen starter.

Hvis du har valgt en fremtidig garanti, kan du dog kun se din sammensætning af din investering frem til garantien starter 10 år før udbetalingsstart eller det valgte investeringsudløb.

...'

Denne info fremkommer, hvis man klikker på (i) i øverste højre hjørne på den grafiske visning på side 1 i dette skriv.

Ovennævnte understreger dermed kraftigt min tidligere fremførte forståelse af, at der gælder helt særlige vilkår for sammensætningen af investeringerne i garantiperioden. Som beskrevet i tidligere indlæg, så har Danica netop her fuldmagt til at ændre exceptionelt meget i sammensætningen, hvilket Danica samtidig frasiger sig ansvaret for. Og sammensætningen er altså så uforudsigelig, at Danica end ikke viser denne i ovennævnte grafiske visning. Jeg mener derfor fortsat, at det er helt plausibelt at antage, at det er netop disse investeringer i garantiperioden, som investeringsudløbet har betydning for. Det skal her igen erindres, at Danica ingen steder i aftalegrundlaget uddyber, hvilken specifik betydning investeringsudløbet har for investeringerne. Dette er dermed overladt til læserens forståelse, på trods af, at det er Danicas ansvar at kommunikere så klart, at dette ikke kan misforstås."

Heroverfor har selskabet i brev af 9/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Ad klagers mulighed for at gå på pension før alder 65

Klager gentager sin opfattelse af at han ikke kunne gå på pension (få udbetalt sin pension) før alder 65. Det er fortsat forkert.

Klager kunne have gået på pension (startet udbetaling fra sin pension) før det aftalte udbetalings-tidspunkt (alder 65 for klager), hvis han ønskede dette. Igen; det var netop denne mulighed, som investeringsudløbet adresserede, da det gav mulighed for at gå på pension før det aftalte udbetalings-tidspunkt og samtidig beholde saldogarantien.

Muligheden for at gå på pension før det aftalte udbetalte udbetalings-tidspunkt spejler, at klager også i henhold til pensionsbeskatningslovens regler har kunnet gå på pension før alder 65. Da klager trådte ind i den omtvistede ordning (i september 2014) indebar klagers alder (klager er født i ...), at hans tidligst mulige alder for tilbagetrækning i henhold til pensionsbeskatningsreglerne var alder 62 (fem år før alder 67), jf. den dagældende § 1 a i pensionsbeskatningsloven og § 1 a i den dagældende lov om social pension. I overensstemmelse hermed fik klager investeringsudløb ved alder 62.

Qua efterfølgende overførsel af rettighed fra tidligere pensionsaftale endte klager med en tidligst mulig alder for tilbagetrækning i henhold til pensionsbeskatningsreglerne ved alder 60.

Ad telefonsamtaler

I forhold til indhold af telefonsamtaler har klager ret i, at der sker optagelse af telefonsamtaler og at de gemmes i en periode, hvorfor der er mulighed for dokumentation af telefonsamtalernes indhold.

Klager har i sit indlæg af 10. august 2023 henvist til telefonsamtaler af 27. januar 2023, 3. marts 2023 og 20. marts 2023, som de facto er *dokumenterbare* – hvorfor jeg også skal beklage den anvendte sprogbrug i mit indlæg af 14. september 2023, hvor telefonsamtalerne er omtalt som udo-kumenterede.

Transskribering af telefonsamtalerne er vedlagt som **bilag I-K**.

Telefonsamtalerne varierer, inkl. 'undersøgelsespauser', i længde fra 10 til 36 minutter og vedrører forskellige ting. Bilag I-K omfatter det fulde indhold af telefonsamtalerne – af hensyn til Ankenævnet har jeg i bilagene markeret passager af mulig relevans for nærværende tvist med gult.

I den sidste telefonsamtale (bilag K), af 20. marts 2023, meddeler medarbejderen, at hun vil vende tilbage til klager. Det gør medarbejderen ved mail af samme dag, hvoraf følgende fremgår:

'... Jeg har lige undersøgt omkring investeringen af din ordning.

Da du havde garanti tilknyttet din police (policenummer udeladt), er det korrekt at investeringsudløbet stod til ... 203x.

Efter du har valgt garantien fra, så står investeringsudløbet til [svarende til 65 år], som også er udløbet på din police og dine forsikringer.

Fordelingen af investeringen har derfor ændret sig da du har valgt garantien fra, fordi udløbet nu er rykket med tre år.

Du har derfor en højere andel i offensiv investering nu.

I forhold brevet vi sendte i september 2022, så gør vi opmærksom på at investeringsudløbet ligger tidligere end det aftalte tidspunkt for udbetaling af din pension. ...'

Samme dag retter klager henvendelse til Danicas klageansvarlige, hvorved den aktuelle tvist indledes.

Det medgives, at telefonsamtalerne gengivet som bilag I og J optimalt set ville have haft et andet forløb, idet medarbejderne beklageligvis ikke synes at fange, hvad klager spørger til, da det primære fokus for disse medarbejders bemærkninger er, hvad der sker efter garantiens aktivering – og klagers garanti var ikke aktiveret, hvilket da også korrekt fremgår af telefonsamtalerne. Som det fremgår af nærværende sag, var det klager spurgte til betydningen af investeringsudløbet inden garantiens aktivering. For god ordens skyld bemærkes i øvrigt til telefonsamtalen gengivet i bilag I, at den pågældende medarbejders relativt bastante tilkendegivelser om garantien udtrykker en personlig stil, som ikke matcher vores sædvanlige tilgang til kunderådgivning.

Samlet set dokumenterer telefonsamtalerne dog ikke andet end at klager i 2023 – efter modtagelse af Danicas brev af 12. september 2022, jf. bilag B og medieomtalen af sagen, herunder om kompensation af visse kunder – har interesseret sig for sin pensionsordning.

...

Ad markedsføringsmateriale og begrebet 'investeringsudløb'

Indledningsvist bemærkes at sagens tvistepunkt, investeringsudløbet, var en produktfeature i produktvarianten Danica Balance *med saldogaranti*, som klager havde frem til fravalget af garantien i 2023 – det er den produktvariant klagen vedrører.

Danica Balance *med saldogaranti* er imidlertid ikke nytegnet, altså solgt, siden 2014 – 'investeringsudløbet' er således ikke en del af de produkter, der sælges i dag.

I sit indlæg af 10. august 2023 fremkommer klager med en række betragtninger baseret på det aktuelle tilgængelige markedsføringsmateriale via Danicas hjemmeside. Udover at klagers bemærkninger hertil er behæftet med fejlslutninger fremstår det anførte alene som efterrationaliseringer til brug for klagers argumentation i den aktuelle tvist.

Det relevante for sagen er klagers forventninger til det produkt han havde. I relation til markedsføringsmateriale ses klager i den forbindelse ikke at have gjort gældende, at han ved indtræden i eller i øvrigt mens han havde produktet med saldogarantien, gjorde sig bekendt med og lagde vægt på markedsføringsmateriale. Indholdet af tidligere markedsføringsmaterialet er på den baggrund irrelevant for vurderingen af, om netop klagers forventninger til produktet er bristede.

Dette til trods vedlægges for god ordens skyld (som **bilag L**) en brochure, der blev anvendt omkring det tidspunkt, hvor klager indtrådte i ordningen. Der indgår ikke en omtale af investeringsudløbet heri. Som tidligere anført kan markedsføringsmateriale imidlertid også helt rimeligt være af mere overordnet karakter og så kan detaljerne følge.

Selv hvis det forudsættes, at klager har læst vedlagte markedsføringsmateriale – og i øvrigt afsnittet i investeringsbetingelserne med skrivefejlen – og på den baggrund skulle kunne have fået et indtryk af at 'sigtepunktet' på klagers ordning var den aftalte udbetalingsalder (klagers alder 65), så er klager i flere andre sammenhænge gjort opmærksom på investeringsudløbet på ordningen og dets betydning. Der henvises i denne sammenhæng til det anførte i Danicas tidligere indlæg, samt i øvrigt nedenstående om visningen på klagers netpension. Det er herunder også forkert, når klager anfører, at der intet fremgår af betingelsessættet om at investeringsudløbet har betydning for investeringen af ordningen.

Klager er derfor orienteret om investeringsudløbet og dets betydning og har, mens han havde produktet med saldogarantien, haft rig mulighed for at agere på de til klager afgivne oplysninger om klagers investeringsudløb ved alder 62. Det gjorde klager imidlertid ikke.

Klager har derved også under alle omstændigheder forholdt sig passivt til de løbende informationer om investeringsudløbet (ved alder 62) og dets betydning for klagers ordning. Et eventuelt tidligere bestående krav vil derfor under alle omstændigheder være bortfaldet, som følge af retsfortabende passivitet og/eller forældelse.

Ad visning på netpension

Danica er enig med klager i, at de af klager (i indlægget af 5. oktober 2023) fremlagte visninger fra henholdsvis 'ny' og 'gammel' netpension også er interessante. Til orientering er 'ny' netpension introduceret i 2019 – 'gammel' netpension opretholdes så længe migreringen fra gammel til ny variant foregår (dette arbejde pågår fortsat).

I forhold til visning på 'ny' netpension, jf. billedet fremvist herfra i klagers indlæg, så har klager via sit fravalg af saldogarantien ikke længere et investeringsudløb, og derfor fremgår det heller ikke af den af klager fremlagte visning.

Når klager går ind i den 'gamle' netpension fremgår også historiske oplysninger, hvilket det af klager fremlagte billede af status fra 2014 (30.09.2014) også dokumenter.

Da klager trådte ind i ordningen i 2014, havde klager som bekendt et investeringsudløb på sin ordning. I overensstemmelse hermed fremgår det også af det billede klager har fremlagt, at der ved klagers alder ... år den 30.09.2014 var ... år til investeringsudløb, lig med klagers alder 62. Det af klager fremlagte billede bekræfter således, at oplysning om investeringsudløbet fremgik via netpensionen.

At 'investeringsudløb' ikke nu fremgår som 'sigtepunktet' yderst til højre på slideren skyldes, at klager på nuværende tidspunkt har fravalgt saldogarantien. Før klagerens fravalg af saldogarantien i starten af 2023 ville investeringsudløbet have fremgået for enden af slideren – som vist i eksemplet på side 3 i Danicas indlæg af 14. september 2023. Det er dette forhold, som gør at det på side 3 i førnævnte indlæg er anført at billedvisningen ikke fuldt ud kan genskabes for klager.

Supplerende til det af klager fremlagte billede af status pr. 30.09.2014 er nedenfor indsat statusvisninger for investeringen af klagers ordning fra september 2015 til november 2023.

Med forbehold for at investeringsudløbet ikke fremgår for enden af slideren i disse statusvisninger (hvilket det som anført gjorde, da klager havde saldogarantien) er det en gengivelse af, hvad klager har kunnet se på sin netpension om investeringen af den omtvistede ordning siden han indtrådte i den:

[9 screenshots fra netpension udeladt]

Til og med og september 2022 fremgår således oplysning om investeringsudløb – at det er klagers alder 62 – samt at dette er sigtepunkt for investeringen af klagers ordning. I september 2023 fremgår det ikke, da klager i mellemtiden havde truffet valg for sin ordning (fravalg af saldogarantien), så klager ikke længere havde et investeringsudløb – her fremgår i stedet '18 år til din pension skal udbetales' lig med klagers alder 65.

Visningerne underbygger, at det i mange sammenhænge har været synligt for klager, at der til hans pensionsordning var knyttet et investeringsudløb ved alder 62 og hvad betydningen af dette var."

I brev af 14/12 2023 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg synes, at Danica i sit seneste svarskrift flytter fokus væk fra det væsentlige i denne sag, f.eks. ved nu pludseligt i sit 3. indlæg at påberåbe forældelse, som noget helt nyt i sagen, hvilket jeg ikke finder belæg for, samt ved at indsætte hele 9 stort set identiske visninger fra netpension, som jeg ikke finder relevante for sagen, da jeg ikke har haft kendskab til disse.

Set i lyset af, at Danica har udbetalt erstatning til andre kunder, som må antages at have fået samme information og haft adgang til samme visninger, uden at selskabet har gjort forældelse gældende overfor disse, så mener jeg, at der er tale om en forskellig behandling af de skadelidte kunder.

...

Danica skriver i artikel af 9. september 2022 (vedlagt som bilag):

'Uoverensstemmelsen består i, at selve beskrivelsen i investeringsbetingelserne ikke stemmer overens med den faktisk udførte risikonedtrapning, hvilket betyder at nogle kunder kan have lidt et tab, som vi kompenserer.'

Danica erkender altså, at selskabet ikke har håndteret kundernes pensionsopsparing i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Danica har dermed misligholdt det kontraktlige forhold med kunden, som fremgår af investeringsbetingelserne. Danica oplyser samtidig, at kunder, som har lidt et tab, vil blive kompenseret, og Danica erkender dermed også sit erstatningsansvar. Dette må således gælde for alle kunder, som ville have opnået et merafkast, såfremt Danica havde håndteret deres pensionsopsparing i overensstemmelse med investeringsbetingelserne, og dermed min sag.

Det fremgår af nævnte artikel, at Danica dog blot har udvalgt 6.000 kunder (8%) ud af 75.000 berørte kunder, som værende berettiget til compensation. Danica lægger sin egen undersøgelse til grund for dette, af om kunderne har fået en hurtigere risikonedtrapning, end Danica vurderer, at kunderne ville have ønsket. Såfremt dette ikke er tilfældet, så påstår selskabet altså, at kunden har fået det forventede produkt, uagtet at det ikke er i overensstemmelse med aftalegrundlaget, samt at dette skulle kunne friholde Danica for erstatningsansvar for misligholdelse af investeringsbetingelserne.

Jeg har ikke modtaget compensation, og Danica skriver bl.a. i brev af 12. september 2022 (bilag B): *'På baggrund af den information, vi har set på, vurderer vi dog ikke, at det er tilfældet for dig'*. Danica påstår dermed i min sag, at jeg har fået det produkt, som jeg forventede.

Danica har forsøgt at løfte bevisbyrden for sin påstand, ved at henvise til information i møderapport, dækningsoversigt og netpension, som ifølge Danica skulle beskrive produktets faktiske virkemåde. Heroverfor står, at information i investeringsbetingelserne eksplicit beskriver en anden virkemåde samt at jeg slet ikke har modtaget møderapport eller haft kendskab til visning i netpension.

Jeg finder det relevant at tilføje følgende bemærkninger i min sag, udover dem jeg har fremført i tidligere indlæg:

- Information i aftalegrundlag og netpension, om produktets virkemåde, må antages at være identisk for alle berørte kunder, uanset tilbud om compensation eller ej. Det kan derfor undre, at Danica fremfører disse informationer, som værende afgørende årsager til at afvise compensation i min sag, hvilket forekommer at være en forskellig behandling af de skadelidte kunder.

- I artikel af 9. september 2022 skriver Finans på side 4 (vedlagt som bilag), at Danica har udvalgt de 6.000 kunder på baggrund af, at disse ikke har modtaget særskilt rådgivning om nedtrapning af risiko samt har valgt høj eller meget høj risiko på deres pensionsordning.

Danica har altså vurderet, at samtlige kunder, som har fået nævnte rådgivning eller som i stedet har valgt en lav eller middel risiko, ikke kan have forventet en anden virkemåde, end den faktiske, og dermed har fået det produkt de forventede. Dette omfatter hele 92% af de berørte kunder, som Danica dermed påstår, ikke er berettiget til compensation, uagtet at investeringsbetingelserne altså har angivet en anden virkemåde.

Jeg har valgt at beholde min pensionsordning i standardopsætningen, og har dermed valgt en middel risiko, hvilket altså under ingen omstændigheder giver ret compensation, ifølge Danica. Det kan undre, at Danica har valgt at sondre imellem risikoprofiler, og der forekommer ikke at være belæg for, at dette skulle have betydning for kundens forventning til produktets virkemåde. Danica har dog slet ikke omtalt dette tilsyneladende afgørende kriterie for tilbud om compensation, i denne sag, og har ikke redegjort for denne sondring.

- Danica skriver i indlæg af 9/11-2023 på side 3, om de dokumenterede telefonsamtaler, at medarbejderne ikke synes at fange, hvad klager spørger til. Denne fortolkning er jeg uenig i, og jeg mener, at alle 3 samtaler tydeligt dokumenterer, at disse medarbejdere slet ikke er bekendt med, at nedtrapning af risiko sker mod investeringsudløb, eller har kendskab til sondringen imellem investeringsudløbet og det aftalte udbetalingstidspunkt, som fremført på side 10 i Danicas indlæg af 19/6-2023. Dette var tillige min oplevelse af medarbejderen på pensionsmødet den 5/12-2014, som på intet tidspunkt omtalte investeringsudløb.

Det skal erindres, at ingen af Danicas medarbejdere, i hele 18 år, har opdaget en særdeles væsentlig skrivefejl i investeringsbetingelserne om produktets virkemåde.

I brochure om produktet (bilag L) omtales alene, at pensionstidspunktet har betydning for investeringerne. Jeg mener, at nævnte må rejse tvivl om, hvilken forventning kunden har haft til produktets virkemåde på baggrund af Danicas rådgivning og information. Jeg mener f.eks. ikke, at der er belæg for, at Danica i ovennævnte artikel antager, at samtlige kunder, som er kommet ind i produktet ved personlig rådgivning, har fået det produkt de forventede. Og jeg mener, at det virker uhørt, når Danica påstår, at hele 92% ikke kan have forventet en anden virkemåde, når der kan rejses tvivl om, hvilken forståelse Danicas medarbejdere har haft.

Jeg er dog ikke kommet ind i produktet ved personlig rådgivning, og har ikke modtaget særskilt rådgivning om risikonedtrapning, hvilket Danica da heller ikke har hævdet i denne sag, og det er heller ikke angivet som årsag i ovennævnte brev (bilag B).

- Danica skriver i indlæg af 9/11-2023 på side 3, at klager langt tidligere har fået information om investeringsudløbet og derfor også længe før haft rig mulighed for at handle på det forhold. Jeg vil hertil igen påpege, som i tidligere indlæg, at jeg ikke har vidst, at investeringsudløbet havde betydning for risikonedtrapningen, og at dette ikke har fremgået af aftalegrundlaget.

Det skal bemærkes, at de kunder, som Danica har valgt at tilbyde compensation, må antages at have fået en identisk information om investeringsudløbet, hvorfor det kan undre, at Danica til lægger dette afgørende betydning for afvisning af compensation i min sag.

- Danica skriver i indlæg af 9/11-2023 på side 4: 'Det er herunder også forkert, når klager anfører, at der intet fremgår af betingelsessættet om at investeringsudløbet har betydning for investeringen af ordningen'. Dette er imidlertid forkert gengivet, da jeg anfører, at der ikke fremgår hvilken betydning.

Dette refererer til en central tvist i denne sag, der omhandler forståelsen af dækningsoversigtens side 6 (bilag A side 8), hvor det fremgår, at '*Investeringsudløbet har betydning for sammensætningen af investeringerne på pensionsordningen og på, hvornår garantiperioden starter.*'

Jeg ønsker hertil at tilføje, at Danica her anvender ordet 'sammensætningen', i modsætning til andre steder i aftalegrundlaget, hvor Danica anvender ordet 'fordelingen'. Dette fremgår f.eks. af:

- Dækningsoversigten side 6: 'Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i netpension'.
- Investeringsbetingelserne side 3: '... fastsætter vi løbende fordelingen mellem offensive og defensive investeringsfonde ud fra, hvor lang tid der er til det aftalte udbetalingstidspunkt'.

Når Danica i stedet for vælger at anvende ordet 'sammensætningen' dette specifikke sted, kan det helt plausibelt foranledige til at tro, at der er tale om noget andet end 'fordelingen'. Der er da netop også tale om, at Danica på det tidspunkt, hvor garantiperioden starter (hvilket er bestemt af investeringsudløbet), foretager en fundamental ændring af sammensætningen af investeringerne. Således sælges aktuelt 92% af hele beholdningen af værdipapirer og der investeres i stedet i nogle helt nye og mere defensive fonde (DP Korte, DP Lange, DP Ultralang). Der sker altså en helt ekstraordinær ændring af sammensætningen af investeringerne, når garantien starter, i modsætning til den mindre løbende justering af fordelingen imellem de eksisterende fonde, som følge af den løbende risikonedtrapning.

Dokumentation for ovennævnte fremgår af side 2 i faktaark (bilag af 10/8-2023), samt af telefonsamtale 1 (bilag I), hvor medarbejderen udtaler:

- Side 10: '... vi går ind, og så investerer vi. De 92 % kommer til at stå fint og sikkert, så har du kun 8 %, der kan ligge og sikre dig et afkast. Det bliver så defensivt, så den vil jeg klart anbefale dig at slå fra.'
- Side 11: 'Det er dér, garantien slår til, og det er dér, den går ind automatisk. Så sælger den dine værdipapirer og køber op, og lægger dem over i nogle mere defensive papirer.'

Jeg mener, at ovennævnte yderligere underbygger min, i tidligere indlæg, fremførte forståelse af, at nævnte sætning i dækningsoversigten alene omhandler, at investeringsudløbet har en betydning for investeringerne i garantiperioden.

Det skal bemærkes, at den omtvistede sætning må antages, også at være fremgået af de kunders dækningsoversigt, som Danica har valgt at tilbyde kompensation, hvorfor det som sagt kan undre, at Danica tillægger denne afgørende betydning for afvisning af kompensation i min sag.

- En anden central tvist i denne sag omhandler, hvorvidt begrebet 'investeringsudløb' og risikonedtrapning mod dette er kontroversielt, altså på afgørende punkter adskiller sig fra normen, og om Danica derfor har en skærpet pligt til information og rådgivning.

Jeg ønsker i den forbindelse at henvise til vedlagte bilag med beskrivelser fra Maj Invest, Nykredit Invest samt Danske Bank/Danica, hvor det bl.a. fremgår, at tidshorisonten for investering bestemmes af, hvornår man forventer at skulle bruge pengene/gå på pension. Det pointeres af Maj Invest, at det kan være dyrt at skubbe en kort tidshorisont foran sig, hvilket netop er den situation der opstår, når Danica nedtrapper risiko mod investeringsudløbet, hvorefter dette udskydes 1 år ad gangen indtil udbetalingstidspunktet. Danske Bank/Danica skriver, at det er en klassisk pensionsfælde at investere for kortsigtet, hvorfor man skal være realistisk om sin tidshorisont, ellers risikerer man at have for få aktier i sin portefølje, hvilket kan mindske det forventede afkast, hvilket netop er tilfældet i min sag.

Jeg ønsker også at henvise til, at det fremgår af bilaget, at de 2 andre udbydere af tilsvarende produkter med saldogaranti, PFA og Velliv, alene anvender pensionstidspunkt som sigtepunkt for risikonedtrapning. Jeg mener, at ovennævnte dokumenterer, at det er sædvane og et grundlæggende princip, at investeringshorisonten bestemmes af udbetalingstidspunktet. Det er derfor kontroversielt, at Danica anvender et tidligere tidspunkt (investeringsudløb), hvilket kan risikere at mindske afkastet. Jeg mener ikke, at der er belæg for at gøre dette, blot for at kunden så har en mulighed for at gå på pension før.

Jeg mener, at det omtvistede produkt indebærer et åbenlyst rådgivningsbehov, da produktet dels har en kontroversiel produktfeature (investeringsudløb) og dels en høj kompleksitet, da det både indeholder en garanti og en nedtrapning af risiko. Danica er derfor forpligtet til aktivt at opfylde dette rådgivningsbehov, og har bevisbyrden for, at dette er sket. At produktet tilmed var standarden på det tidspunkt, og således ikke var et aktivt tilvalg, men derimod var det produkt, som kunderne automatisk fik, understreger nævnte forpligtigelse i endnu højere grad.

Jeg finder det ikke bevist, at Danica har opfyldt dette rådgivningsbehov, og det fremgår f.eks. af Danicas møderapport (bilag C) på side 5, at mit behov ikke er gennemgået via behovsanalysens skema.

Jeg mener ikke, at Danica har rådgivet eller informeret om, at risikonedtrapning skete mod et tidligere tidspunkt end udbetalingstidspunktet, og at dette tidspunkt nøje skal overvejes, da det kan medføre et mindre afkast, både som følge af den hurtigere risikonedtrapning samt hvis investeringsudløb skubbes 1 år ad gangen.

Danica oplyser i indlæg af 9/11-2023 på side 4, at begrebet 'investeringsudløb' ikke siden 2014 har været en del af deres produkter, og på Danicas webside fremgår det, at risikonedtrapning nu alene sker mod udbetalingstidspunkt, uanset tilvalg af garanti (som PFA og Velliv). Det kan dog undre, hvorfor Danica har udfaset begrebet, når selskabet ellers har fremhævet det som en tilsigtet produktfeature, og jeg formoder, at Danica har indset, at begrebet medførte en u hensigtsmæssig virkemåde for produktet.

- Danica skriver i artikel af 9. september 2022, at det afgørende for deres vurdering er kundens forventning, altså om produktets faktiske virkemåde har stået tilstrækkeligt klart for kunden.

Danica skriver i indlæg af 9/11-2023 på side 4, at selv hvis det forudsættes, at klager har læst investeringsbetingelserne og fået et indtryk af, at 'sigtepunktet' på klagers ordning var den aftalte udbetalingsalder, så er klager i flere andre sammenhænge gjort opmærksom på investeringsudløbet på ordningen og dettes betydning.

Danica erklærer altså, at investeringsbetingelserne og kundens forståelse af produktets virkemåde er af mindre betydning, og tillægger information i andre sammenhænge størst betydning. Danica underkender dermed, at det afgørende for selskabets vurdering er kundens forventning til produktet.

Det kan undre, at Danica nu underkender selskabets tidligere udmeldte præmis for kompensation. Jeg mener dog ikke, at Danica har hjemmel til at overrule og tilsidesætte investeringsbetingelserne, som er det eneste sted i aftalegrundlaget, som de facto beskriver produktets virkemåde eksplicit, i modsætning til de mindre specifikke beskrivelser af virkemåden i andre sammenhænge, som Danica henviser til.

Danica har erkendt misligholdelse af investeringsbetingelserne og erstatningsansvar for tab, mens selskabet påstår ikke at være erstatningsansvarlig i mit tilfælde.

Jeg har forstået produktets risikonedtrapning som beskrevet i investeringsbetingelserne, hvilket følger sædvane i branchen, og været i god tro om dette, da jeg ikke har fået nogen information, som har givet anledning til at forvente en anden risikonedtrapning.

Det er bemærkelsesværdigt, at Danica ikke erkender et erstatningsansvar i denne sag, selv hvis det forudsættes, at klager har læst investeringsbetingelserne og fået et indtryk af, at 'sigtepunktet' på klagers ordning var den aftalte udbetalingsalder.

Det er også bemærkelsesværdigt, at Danica under ingen omstændigheder tilbyder kompensation til kunder, som har valgt en lav eller middel risiko.

Der forekommer ikke at være belæg for nogle af delene.

Meget kort opsummeret, så mener jeg ikke, at:

- Danica har hjemmel til at begrænse sit erstatningsansvar på baggrund af sin egen undersøgelse.
- Danica har hjemmel til at behandle skadelidte kunder, som har fået identisk information, forskelligt.
- Danica har løftet bevisbyrden for, at jeg skulle have modtaget den påståede møderapport.
- Danica har løftet bevisbyrden for, at jeg ikke kan have forventet en anden virkemåde, end den faktiske.
- Danica har løftet bevisbyrden for at have opfyldt det åbenlyse rådgivningsbehov vedrørende det omtvistede produkt.

- Jeg ønsker Ankenævnets udtalelse omkring, hvorvidt Danica er erstatningsansvarlig for misligholdelse af investeringsbetingelserne, samt om Danica har hjemmel til at betinge et erstatningsansvar af selskabets egen undersøgelse og subjektive vurdering af kundens forventning.
- Jeg ønsker Ankenævnets udtalelse omkring, hvorvidt Danica har hjemmel til at afvise erstatningsansvar for misligholdelse af investeringsbetingelserne, alene på baggrund af, hvilken risikoprofil pensionsordningen har.

Jeg ønsker afslutningsvist at påpege, at Danica til sidst i artikel af 9. september 2022 skriver, at alle berørte kunder informeres om Danicas vurdering af, om de skal have kompensation eller ej. Dette er ikke sket, da Danica ikke omtaler kompensation i de udsendte breve (bilag B), hvilket jeg finder kritisabelt, og det giver et indtryk af, at Danica har fortiet denne information, for at kunderne ikke skulle overveje muligheden for kompensation."

I brev af 19/12 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Det er ubestridt, at der har været en skrivefejl i investeringsbetingelsernes beskrivelse af risikonedtrapning.

Der har derimod *ikke* været en fejl ved produktet, sondringen mellem investeringsudløb og den aftalte pensionsalder har været tilsigtet, og derved bliver det i Danicas optik centralt for spørgsmålet om et eventuelt krav på erstatning, hvad den enkelte forsikringstagers forventning til produktet har været.

Krav på erstatning forudsætter et ansvarsgrundlag. Udover et ansvarsgrundlag forudsætter krav på erstatning et dokumenterbart tab. At der *kunne* have været et andet og (afhængig af udviklingen på investeringsmarkederne) *potentielt* mere fordelagtigt investeringsforløb end det faktiske er ikke lig med et lidt tab. Som minimum skal det kunne underbygges som sandsynligt, at man faktisk ville have truffet andre valg for sin pensionsordning, som kunne medføre et andet (og bedre) investeringsforløb. Det er der ikke noget, der underbygger at klager ville, herunder har klager fra sin indtræden i ordningen i 2014 til starten af 2023 haft det relevante produkt i standardopsætningen. Klagers interesse for investeringsudløbet på ordningen opstår først i 2023.

Klager er af flere omgange og i forskellige sammenhænge gjort opmærksom på investeringsudløbet på ordningen ved klagers alder 62. Som minimum indebærer det, at et muligt krav under alle omstændigheder er bortfaldet ved retsfortabende passivitet eller forældelse.

Det er korrekt, offentlig kendt og oplyst i Danicas svarskrift af 19. juni 2023, at Danica af egen drift valgte at kompensere en afgrænset gruppe kunder i forbindelse med sagens håndtering. Som det (på forenklet vis) er gengivet i de af klager fremlagte artikler så man ved afgrænsningen af denne kundegruppe netop på tilstedeværelsen af dokumenterbar rådgivning om investeringsudløbet og dets betydning, samt hvorvidt kundens ageren kunne underbygge, at vedkommende ville have truffet andre valg for sin ordning, som kunne have givet et højere afkast.

Danica har ikke været forpligtet til og havde derfor ikke behøvet at foretage sådan kompensation af egen drift.

Det forhold, at Danica uden nævns- eller domstolsprøvelse valgte at kompensere en afgrænset kundegruppe, skaber ikke et ansvarsgrundlag overfor klager (eller nogen andre). Det afskærer heller ikke Danica fra under nævns- eller domstolsprøvelse at gøre alle relevante anbringender gældende, herunder i relation til retsfortabende passivitet eller forældelse. Der er i øvrigt heller ikke tale om en 'forskelsbehandling' af klager, da hans forhold netop adskiller sig fra de, der gjorde sig gældende for den gruppe, som Danica af egen drift har valgt at kompensere.

Det af klager fremlagte bilag med udklip fra MajInvest mv. er helt ude af kontekst og har intet at gøre med det produkt, som klagen vedrører og er derfor irrelevant for sagen.

Ligesom Danica har forskellige produkter med forskellige karakteristika, herunder med indholdsvariationer over tid, har andre pensionsudbydere deres egne produkter med af dem definerede karakteristika. Henvisning til produktbeskrivelser fra PFA, Velliv eller andre er derfor også irrelevant for sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af dækningsoversigt pr. 1/9 2014 udsendt i forbindelse med ikrafttrædelse af pensionsordningen fremgår bl.a.:

"Sådan investerer vi din pensionsordning

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

Du har valgt investeringsmåde: Middel risikoforløb.

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 ... 202x (52 år).

Garantien betyder, at når udbetalingen begynder, vil din garanterede opsparing mindst svare til summen af opsparingen ved garantiperiodens start ... 202x 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 ... 203x. 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 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. Læs mere i bilaget 'Priser for Danica Balance'.

...

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.

Depot og konto i Danica Balance

Der hører et depot og en konto til din Danica Balance. De giver dig overblik over pensionsopsparingens samlede værdi og fordeling i de forskellige investeringsfonde. Du kan få et samlet overblik over din pension via netpension, via netbank eller ved at kontakte os."

Af møderapport af 5/12 2014 fremgår bl.a.:

"Møderapport

...

Behovsanalyse

På de følgende sider kan du se en mere detaljeret beskrivelse af de behov for dækninger, som du har beskrevet, og som pensionsløsningen er baseret på.

Du bør læse møderapporten grundigt igennem og kontakte Danica Pension hurtigst muligt, hvis der er noget, du er i tvivl om.

...

Det videre forløb

Vi vil nu vurdere, om din begæring kan accepteres. Forsikringerne i pensionsordningen dækker først, når ordningen er oprettet - det vil sige, når vi har vurderet dine helbredsoplysninger, hvis forsikringen er betinget heraf, eller andre forhold af betydning for forsikringens oprettelse.

...

Din dækningsoversigt, forsikringsbetingelser og investeringsbetingelser udgør aftalegrundlaget for pensionsordningen. Opstår der tvivl om indholdet af denne moderapport, er det aftalegrundlaget, der gælder.

...

Valgt pensionsprodukt

Danica Balance

Du har valgt, at 19,50 procent af din løn skal placeres i Danica Balance på følgende vilkår.

- Med 10 årig garanti i opsparingsperioden og hele udbetalingsperioden
- Investeringsudløb ved 62 år
- Investeringsmåde: Middel risikoforløb

Ved Middel risikoforløb udgør investeringsfonden DP Offensiv ca. 90 procent af dine investeringer, indtil der er 27 år til det tidspunkt, hvor pensionen tidligst kan udbetales (aftalt investeringsudløb). Herefter reduceres andelen af investeringsfonden DP Offensiv løbende, og andelen af investeringer i de øvrige Danica Balance fonde øges. Du kan se mere om, hvordan fordelingen mellem fondene vil være i opsparingsperioden på danicapension.dk eller i 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,

Ankenævnet for Forsikring

38.

99850

hvor garantien begynder, samt dine indbetalinger under garantiperioden. I udbetalingsperioden er du endvidere garanteret en minimumsudbetaling.

I garantiperioden angiver investeringsmåden den maksimale andel, som du kan have investeret i Balance fonden DP Offensiv - det kan betyde, at andelen af investeringer i DP Offensiv i perioder kan være væsentlig mindre for at opretholde garantien."

Af begæring underskrevet af klageren den 5/12 2014 fremgår bl.a.:

Danica Balance		
Garanti	☐ Danica Balance Ingen garanti	☒ Danica Balance 10 årig garanti i opsparingsperioden og hele udbetalingsperioden Garantien begynder 10 år før investeringsudløbet, medmindre der vælges garanti i hele perioden. Investeringsudløb: 62 år. ☐ Danica Balance Garanti i hele opsparings- og udbetalingsperioden Investeringsudløb: ____ år.
Ændring af garanti koster et beløb, som vi trækker på din Danica Balance - konto.		

Af dækningsoversigt pr. 1/11 2014 - fremsendt til klageren den 11/12 2014 - fremgår bl.a.:

"Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden:

Lige nu er din investeringsmåde: Middel risikoforløb.

Nedenfor kan du se fordelingen af dine investeringer, som den ser ud nu.

	Fordeling i procent
Danica Pension Offensiv	71,06
Danica Pension Defensiv	28,94

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 ... 202x (52 år).

...

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

Investeringsudløbet er ... 203x. 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."

Selskabet har i brev af 22/9 2022 med bilag til klageren bl.a. anført:

"Sådan nedtrapper vi risikoen i din pensionsopsparing i Danica Balance med garanti

...

Vi vil gerne sikre, at du ved, hvordan vi nedtrapper risikoen, når du har en garanti. Det kan du derfor læse om i dette brev.

Samtidig vil vi informere dig om, at beskrivelsen af nedtrapningen i dine investeringsbetingelser ved en fejl desværre ikke har været korrekt. Dette brev er derfor også en varsel om, at vi ændrer dine investeringsbetingelser fra den 15. oktober 2022. Fremover vil du derfor tydeligt kunne se i dine investeringsbetingelser, at vi nedtrapper risikoen mod et tidspunkt, der ligger tidligere end det aftalte tidspunkt for udbetaling af din pension.

Sådan nedtrapper vi risikoen, når du har en garanti

Når du har knyttet en garanti til din pensionsopsparing i Danica Balance, betyder det, at vi - fra den dag, hvor garantien træder i kraft - garanterer, at du minimum har et bestemt beløb på din pensionsopsparing, når du går på pension.

Som du kan læse i dine investeringsbetingelser i netpension, er der fastlagt et investeringsudløb for din pensionsopsparing. Investeringsudløbet er det tidspunkt, hvor du tidligst kan få udbetalt din pension uden at miste din garanti, og styrer samtidig, hvornår garantien automatisk træder i kraft. Garantien træder typisk i kraft 10 år inden investeringsudløbet.

Investeringsudløbet er som udgangspunkt fastsat til det tidspunkt, hvor du ifølge lovgivningen tidligst kunne få udbetalt din pension, da du oprettede din pensionsordning hos os. Har du valgt et andet investeringsudløb på din pensionsopsparing, er det naturligvis det, der gælder for din opsparing.

Fordi vi ønsker at give vores kunder, heriblandt dig, mulighed for at kunne vælge at gå tidligere på pension og samtidig beholde garantien, nedtrapper vi i hele din opsparingsperiode risikoen hen mod investeringsudløbet på din opsparing. Det betyder, at vi nedtrapper din risiko hurtigere, end hvis vi nedtrappede den mod det aftalte tidspunkt for udbetaling af din pension, som typisk er et par år senere.

Når din garanti bliver slået til, kan vi derudover investere din pensionsopsparing endnu mere forsigtigt, hvis det er nødvendigt for at opfylde garantien. Det kan du læse mere om i dine investeringsbetingelser.

Du kan se investeringsudløbet på din pensionsopsparing og det aftalte tidspunkt for udbetaling i netpension ...

Vi ændrer dine investeringsbetingelser

I dine investeringsbetingelser står der, at vi gradvist nedtrapper risikoen mod det aftalte tidspunkt for udbetaling. Det er ikke korrekt, da vi som beskrevet ovenfor nedtrapper risikoen hen mod investeringsudløbet, som typisk ligger nogle år tidligere.

Vi ændrer derfor beskrivelsen i dine investeringsbetingelser fra den 15. oktober 2022, så det vil stå rigtigt fremover. Du kan se, hvad vi ændrer i det vedlagte bilag.

Vi har derudover set på den information, som vi i øvrigt har givet vores kunder om nedtrapning af risikoen, samt eventuelt de valg, de har truffet i forhold til risikoen på deres pensionsopsparing. Formålet har været at undersøge, om vores kunder kan have forventet, at Danica Balance med garanti virkede på en anden måde, og om de ville have valgt at spare op til pension på en anden måde, hvis vores investeringsbetingelser havde beskrevet nedtrapningen af risikoen korrekt. På

baggrund af den information, vi har set på, vurderer vi dog ikke, at det er tilfældet for dig. Du er altid velkommen til at kontakte os - det gælder også, hvis du har spørgsmål til vores vurdering.

Du kan ændre investeringsudløbet på din pensionsopsparing

Investeringsudløbet på din pensionsopsparing har som beskrevet ovenfor betydning for, hvordan vi nedtrapper risikoen, når vi investerer din opsparing, og hvornår din garanti træder i kraft. Du betaler kun for garantien, når garantien er i kraft. Jo senere garantien træder i kraft, jo kortere tid betaler du for garantien, der så også kun virker i den kortere periode.

Du har mulighed for at ændre investeringsudløbet på din pensionsopsparing, så det ligger tættere på eller samtidig med det aftalte tidspunkt for udbetaling af din pension - hvis du ønsker det. Det koster ikke noget.

...

Bilag

Ændring af investeringsbetingelserne - Danica Balance med garanti

Vi ændrer, som nævnt ovenfor, investeringsbetingelserne for Danica Balance med garanti, så det fremgår, at vi nedtrapper risikoen hen mod et tidspunkt, der kan ligge tidligere end det aftalte tidspunkt for udbetaling af din pension.

Dette afsnit:

Aftagende risikoforløb

Din andel af offensive investeringsfonde vil være aftagende over tid. Vi vil løbende reducere din andel ud fra, hvor lang tid der er til det aftalte udbetalingstidspunkt, og hvor risikovillig du er. Du kan alt efter din risikovillighed vælge mellem de investeringsmåder, vi tilbyder med en aftagende andel af offensive investeringsfonde.

Når din andel af offensive investeringsfonde reduceres, flyttes den i stedet til de blandede eller defensive investeringsfonde.

Hvis vi på baggrund af vores forventninger til de finansielle markeder samtidigt øger andelen af offensive aktiver i de blandede investeringsfonde, kan du opleve, at din samlede investeringsrisiko øges, selvom andelen af offensive investeringsfonde reduceres.

erstattes derfor pr. 15. oktober 2022 af:

Aftagende risikoforløb

Din andel af offensive investeringsfonde vil være aftagende over tid. Vi vil løbende reducere din andel ud fra, hvor risikovillig du er, og hvor lang tid der er til det aftalte udbetalingstidspunkt, eller hvis der er knyttet en garanti til din pensionsordning, hvor lang tid der er til investeringsudløb. Du kan alt efter din risikovillighed vælge mellem de investeringsmåder, vi tilbyder med en aftagende andel af offensive investeringsfonde.

Når din andel af offensive investeringsfonde reduceres, flyttes den i stedet til de blandede eller defensive investeringsfonde.

Hvis vi på baggrund af vores forventninger til de finansielle markeder samtidigt øger andelen af offensive aktiver i de blandede investeringsfonde, kan du opleve, at din samlede investeringsrisiko øges, selvom andelen af offensive investeringsfonde reduceres.

Du finder afsnittet i dine investeringsbetingelser under 'Sådan investeres din pension' med overskriften 'Sådan vælger du en investeringsmåde'.

Samtidig foretager vi følgende præcisering i Læsevejledningen til forsikringsbetingelserne:

Følgende afsnit

Investeringsudløb

- er den dag, hvor du tidligst kan gå på pension uden at miste garantien
- styrer, hvornår garantien skal starte.

erstattes af

Investeringsudløb

- er det tidspunkt, vi sigter imod ved investeringen af din opsparing, hvis der er knyttet en garanti til din pensionsordning
- kan være sammenfaldende med, men vil ofte være et tidligere tidspunkt end det aftalte udbetalingstidspunkt
- er det tidspunkt, hvor du tidligst kan gå på pension uden at miste garantien og giver dig dermed mulighed for at gå på pension før det aftalte udbetalingstidspunkt og samtidig beholde garantien
- styrer, hvornår garantien automatisk skal starte."

Af en artikel af 9/9 2022 fra selskabets hjemmeside fremgår bl.a.:

"Uoverensstemmelse i betingelserne i Danica Balance med saldogaranti

Vi har konstateret en uoverensstemmelse mellem beskrivelse af risikonedtrapningen i Danica Balance med saldogaranti og den faktiske risikonedtrapning.

...

Vi har konstateret en uoverensstemmelse for produktet Danica Balance med saldogaranti, hvor den faktiske risikonedtrapning ikke er beskrevet korrekt i produktets investeringsbetingelser. Uoverensstemmelsen vedrører udelukkende betingelsernes beskrivelse af risikonedtrapningen, og ikke hvordan produktet har virket. Produktet er solgt i perioden 2005-2014, og fejlen er lavet i 2005, da betingelserne blev udformet.

Uoverensstemmelsen vedrører de kunder, der har valgt en investeringsmåde med en risikoprofil, der aftager, efterhånden som kunden bliver ældre. For nogle af disse kunder er risikonedtrapningen igangsat tidligere end beskrevet i kundens investeringsbetingelser.

Vi er kede af fejlen, som vi beklager, og som vi gik i gang med at rette op på, så snart vi opdagede den tidligere i år. Vi har nu skrevet til kunderne, at deres investeringsbetingelser bliver rettet, vi kompenserer relevante kunder, og alle berørte kunder modtager et brev i disse dage. Vi har ikke haft nogen økonomisk vinding ved uoverensstemmelsen.

Det skal fremhæves, at risikonedtrapningen i Danica Balance med saldogaranti har virket på den måde, det har været tilsigtet. Uoverensstemmelsen består i, at selve beskrivelsen i investeringsbetingelserne ikke stemmer overens med den faktisk udførte risikonedtrapning, hvilket betyder at nogle kunder kan have lidt et tab, som vi kompenserer.

Som følge af uoverensstemmelsen kontakter vi i de her dage de cirka 75.000 kunder, hvor investeringssammensætningen har været anderledes end beskrevet i betingelserne. Der er cirka 6.000 kunder, hvor vi vurderer, at de har fået nedtrappet risikoen hurtigere, end de ville have ønsket.

Det afgørende for vurderingen af, om en kunde er berettiget til kompensation for et manglende afkast som konsekvens af den hurtigere nedtrapning er, hvad kundens forventninger til produktet har været – altså om produktets faktiske virkemåde har stået tilstrækkeligt klart for kunden. De fleste kunder er kommet ind i produktet via personlig rådgivning, hvor en rådgiver har forklaret produktets virkemåde, og de har dermed fået det forventede produkt, som de er blevet oplyst under rådgivningen. Vi har altså undersøgt, hvilke kunder, som kan have forventet, at Danica Balance med nedtrapning af risiko virkede på en anden måde, og som derfor ville have valgt at spare op til pension på en anden måde, hvis vores investeringsbetingelser havde været tydeligere om nedtrapningen af risikoen. På baggrund af de oplysninger har vi vurderet, hvem der har ret til kompensation.

Alle berørte kunder og tidligere kunder informeres om fejlen og vores vurdering af, om de skal have kompensation eller ej. Ved spørgsmål kan du ringe til os på ..."

Af en artikel af 9/9 2022 fra finans.dk fremgår bl.a.:

"Trecifret millionbeløb på vej til Danica-kunder efter fejl

Pensionsselskabet punger ud for at rydde op efter en fejl, der har stået på i 18 år.

...

Godt 6.000 Danica-kunder vil over de kommende uger få udbetalt i gennemsnit 20.000 kr. i kompensation. Det er samlet set ca. 125 mio. kr. Kunderne har – eller har haft – opsparing i Danica Balance med saldogaranti, hvor Danica har opdaget en 18 år gammel fejl i investeringsbetingelserne.

Danica har ellers hidtil ikke været omfattet af fejl og dårlige sager som sin ejer, Danske Bank. Danicas driftsdirektør, Jesper Bjerre, ærgrer sig.

»Det er en rigtig dum sag for os, og det gør det bestemt ikke bedre, at fejlen i investeringsbetingelserne har været der siden 2005 og først er opdaget i år i forbindelse med en gennemgang af hele vores bestand (af pensionsaftaler, *red.*).« siger driftsdirektør Jesper Bjerre, der påpeger, at selve produktet har virket efter hensigten.

Danica Balance med saldogaranti

Rent praktisk kan investeringsbetingelserne læses, som om investeringsrisikoen for kunder med produktet aftrappes frem til det tidspunkt, de har aftalt udbetaling af pensionen. Men i virkeligheden aftrappes risikoen hurtigere, så kunderne for manges vedkommende allerede flere år før det aftalte udbetalingstidspunkt er nede på den laveste risiko i deres risikoprofil - eksempelvis 35 pct. aktier ved middel risiko.

Typisk vil investeringsudløbet, hvor risikoen er trappet ned, være det tidspunkt, hvor kunden tidligst kan gå på pension. For folk med en ordning oprettet før 2007 er det 60 år. Så hvis kunden først har aftalt at gå på pension som 65-årig, er der fem års forskel på den reelle aftrapning og den, der fejlagtigt fremgår af betingelserne.

Det er uheldigt efter en årrække, hvor obligationer har givet meget små afkast og aktier meget store, siger Nikolaj Holdt Mikkelsen, der rådgiver velhavende familier om deres formue.

»Eldre pensionsopsparere er de senere år ofte blevet anbefalet at gå op i risiko for at få større muligheder for afkast. Derfor er det uheldigt, at nogle af Danicas kunder med betingelserne i hånden har måttet tro, at de havde flere aktier i porteføljen de sidste år inden pensionen, end det rent faktisk har været tilfældet. I forvejen får kunder med den slags garantier meget små afkast,« siger Nikolaj Holdt Mikkelsen.

...

Søren Andersen, der er aktuar og rådgiver virksomheder om pension via FPension, siger, at fejl er uundgåelige, men at det er meget uheldigt for Danica, at man ikke har opdaget fejlen gennem så mange år.

»Det er afgørende, at kunder kan have tillid til pensionsselskabet, fordi de sælger produkter, som de færreste kan gennemskue. En fejl som denne vil man aldrig opdage selv. Derfor er det vigtigt, at selskabet selv opdager den og retter den meget hurtigt. Samtidig er det naturligvis særlig ærgerligt for Danica, at det kommer i kølvandet på sagerne i Danske Bank,« siger Søren Andersen.

Danica kontakter nu 75.000 kunder, som er berørt af fejlen, for at forklare investeringsbetingelserne og varsle, at formuleringen ændres.

Nogle af dem har tjent på den tidligere nedtrapning. Andre ville have fået et højere afkast, hvis investeringsbetingelserne havde været korrekte, men da de har fået personlige rådgivning om nedtrapningen af risikoen, vil Danica ikke kompensere dem.

For godt 6.000 kunder kan vi ikke se en særskilt rådgivning om nedtrapningen af risiko. Samtidig har de kunder foretaget valg for risikoen på deres pensionsordning, der gør, at vi vurderer, at de måske havde valgt anderledes, hvis oplysningerne i betingelserne havde været klare,« siger Jesper Bjerre.

De pågældende kunder har valgt høj eller meget høj risikoprofil på deres pensionsordning."

Investeringsbetingelserne pr. 1/9 2014 indeholder følgende bestemmelser:

"Sådan investeres din pension

Vi investerer din pension ud fra den investeringsmåde, du har valgt - se 'Sådan vælger du en investeringsmåde' senere i dette afsnit.

Det er os, der bestemmer, i hvilke aktiver pensionen investeres. Pensionen placeres i investeringsfonde, som enten kan være eksterne eller interne. ... Vi ejer aktiverne, der investeres i, og du har derfor ingen ejendomsret over dem.

Vi investerer opsparingen efter vores bedste skøn - det samme gælder inddelingen i investeringsfonde i forhold til markedsudvikling, forventet afkast, risiko og likviditet. Vi kan ikke stilles til ansvar for vores skøn.

...

Sådan vælger du en investeringsmåde

Vi tilbyder en række investeringsmåder, og du skal vælge en af dem. Når du vælger, skal du overveje, hvor risikovillig du er. Investeringsmåden afgør, hvor meget af din pensionsopsparing vi investerer i henholdsvis offensive og defensive investeringsfonde, samt hvordan fordelingen vil udvikle sig over tid.

Aftagende risikoforløb

Ønsker du, at vi over tid investerer mindre af din opsparing i offensive investeringsfonde, fastsætter vi løbende fordelingen mellem offensive og defensive investeringsfonde ud fra, hvor lang tid der er til det aftalte udbetalingstidspunkt, og hvor risikovillig du er. Det sker på basis af vores bedste skøn over udviklingen på de finansielle markeder.

...

Du kan altid få oplyst, hvilken investeringsmåde du har valgt, og hvordan fordelingen mellem offensive og defensive investeringsfonde er, hos Danica Pension, via netpension eller Danske Netbank.

...

Der gælder særlige regler for, hvordan investeringsmåden virker i garantiperioden - se 'Sådan investerer vi i garantiperioden' under 'Hvis du har valgt garanti'.

...

Hvis du har valgt garanti

Garantien kan gælde både i opsparingsperioden og i udbetalingsperioden. I opsparingsperioden er det en garanti mod negativt afkast og i udbetalingsperioden en garanteret udbetaling - se 'Særligt for pensioner med garanti' under 'Når pensionen skal udbetales løbende'.

Har du garanti i opsparingsperioden, vil du automatisk få garanti i udbetalingsperioden tilkøbt, når din udbetaling påbegyndes, hvis du har en pension, der skal udbetales løbende. Det er dog en betingelse, at du ikke begynder udbetaling før det aftalte investeringsudløb, som er det tidspunkt, hvor du tidligst forventer, at din pension skal udbetales. Du kan fortsat når som helst fra- og tilvælge garantien i udbetalingsperioden.

Ved til- og fravalg af garanti trækker vi et beløb for ændringen fra i din pension, se 'Priser for Danica Balance'. Det står i dækningsoversigten, om der er valgt garanti.

I garantiperioden betaler du løbende for garantien - betalingen for garantien trækkes automatisk på pensionen. Prisen for garantien er ikke garanteret - vi kan ændre den ved at anmelde det til Finanstilsynet.

Garantien i opsparingsperioden

Som udgangspunkt tilknyttes din pension en garanti, som begynder 10 år før det aftalte investeringsudløb. Du kan altid fravælge garantien - ligesom du kan vælge den til igen.

Du kan også vælge en garanti, hvor garantiperioden begynder, så snart vi har registreret dit ønske om at få tilknyttet garantien. Også her skal du selvfølgelig vælge et investeringsudløb.

Garantien i opsparingsperioden betyder, at saldoen på din pension på tidspunktet for udbetaling mindst har samme størrelse, som når garantiperioden begynder, plus efterfølgende indbetalinger og minus betalingen til forsikringsdækninger, garanti og bidrag til omkostninger. Hvis den opsparede saldo på udbetalingstidspunktet overstiger den garanterede saldo, fastsættes udbetalingen ud fra den opsparede saldo.

Garantiperioden løber fortsat fra investeringsudløbet og frem til det aftalte udbetalingstidspunkt. Det sker ved, at vi automatisk og gebyrfrit udskyder dit investeringsudløb for et år ad gangen. Det gælder naturligvis ikke, hvis du selv har udskudt dit investeringsudløb før datoen for det hidtidige investeringsudløb.

Du kan udskyde investeringsudløbet, dog ikke længere end til det udbetalingstidspunkt, vi har aftalt. I den forbindelse trækker vi et beløb i ændringsomkostning fra din pension, se 'Priser for Danica Balance'.

Du kan ikke rykke investeringsudløbet frem til et tidligere tidspunkt, uden at garantien falder bort.

Hvis pensionen udbetales før det aftalte investeringsudløb, falder garantien bort. Vær opmærksom på, at et nyt investeringsudløb som følge af en automatisk og gebyrfri udskydelse også er et aftalt investeringsudløb.

Garantien i udbetalingsperioden

Garantien i udbetalingsperioden betyder, at du er garanteret en minimumsudbetaling i perioden, hvor din pension udbetales - se '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.

Hvis du fravælger garantien i garantiperioden

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

Sådan kan du følge udviklingen af din pension

Vi opretter en særlig konto og et særligt depot - en balance-konto og et balance-depot. De giver dig overblik over pensionens samlede værdi og fordeling i de forskellige investeringsfonde. Du kan få et samlet overblik over din pension via netpension, Danske Netbank eller ved at kontakte os."

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsordning er oprettet i september 2014 i markedsrenteproduktet Danica Balance med et aftalt udbetalingstidspunkt ved 65 år. Klageren valgte investeringsmåden "Middel risikoforløb" med tilknyttet garanti. Investeringsmåden indebærer, at der er et aftagende risikoforløb, hvor andelen af offensive investeringer løbende reduceres. Garantien indebærer, at man er sikret mod et samlet, negativt investeringsafkast i en 10-årig garantiperiode, og at man herefter har en udbetalingsgaranti i udbetalingsperioden. Den 10-årige garantiperiode skulle for klageren have løbet fra 202x og frem til investeringsudløb i 203x ved 62 år. Klageren har i 2023 fravalgt garantien, før garantiperioden er begyndt. Hans investeringer i "Middel risikoforløb" er herefter blevet korrigeret, så det svarer til, at der er investeringsudløb ved 65 år.

Selskabet har i brev af 22/9 2022 oplyst, at selskabet har konstateret en skrivefejl i investeringsbetingelserne siden 2005 for Danica Balance-ordninger med garanti. Således fremgår det fejlagtigt, at investeringsrisikoen gradvist aftrappes mod det aftalte tidspunkt for udbetaling, hvilket ikke er korrekt, idet investeringsrisikoen rettelig aftrappes mod investeringsudløbet, der typisk ligger nogle år tidligere, når der er tilknyttet garanti. For klageren er investeringsrisikoen således – indtil 2023 – blevet aftrappet henimod et investeringsudløb ved 62 år i 203x.

Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at udbetale en compensation. Det fremgår af en artikel fra september 2022 på selskabets hjemmeside, at selskabet vil udbetale en compensation til ca. 6.000 andre kunder. Klageren har anført, at selskabet har forvaltet hans investeringer ud fra en investeringshorisont, der er 3 år kortere end hans ønskede pensionsalder, og at investeringsrisikoen dermed er blevet aftrappet for hurtigt. Det er et grundlæggende princip for investering af pensionsmidler, at risikoen aftrappes mod det aftalte udbetalingstidspunkt. Hvis selskabet konstruerer et usædvanligt og kontroversielt pensionsprodukt, hvor dette princip uden god grund fraviges, har selskabet en forpligtelse til at orientere tydeligt og sikre sig, at kunden forstår, at produktet afviger fra, hvad man ville forvente. Klageren har anført, at han ikke er blevet vejledt om aftrapning af risiko på pensionsmødet den 5/12 2014, og at han ikke har modtaget den møderapport, som selskabet nu har fremlagt. Derimod har han kunnet læse i

investeringsbetingelserne, at investeringsrisikoen aftrappes mod udbetalingstidspunktet, der for ham er ved 65 år. Klageren har anført, at han ville have valgt at ændre investeringsudløbet til 65 år svarende til udbetalingstidspunktet, hvis han var blevet orienteret af selskabet om, at investeringsrisikoen aftrappes mod et investeringsudløb ved 62 år på grund af garantien. Klageren har anslået, at han har lidt et afkasttab på ca. 35-45.000 kr., fordi investeringssammensætningen har været for defensiv.

Selskabet har anført, at pensionsproduktet har virket efter hensigten. Mens det aftalte udbetalingstidspunkt ligger fast i firmapensionsaftalen, kan den enkelte kunde selv vælge tidspunktet for investeringsudløb. Andelen af offensive investeringer bestemmes i hele opsparingsperioden ud fra, hvor lang tid der er til investeringsudløb. Investeringsudløbet for ordninger med garanti sættes som standardløsning til tidligste pensioneringstidspunkt, der for klageren var 62 år. Forsikrede kan derved gå på pension før det aftalte udbetalingstidspunkt uden at skulle opgive sin garanti, idet garantien bortfalder, hvis man starter udbetaling, før garantiperioden er udløbet. Selskabet har af egen drift valgt at kompensere en gruppe kunder for manglende afkast som konsekvens af den hurtigere nedtrapning af risiko, end hvad der fejlagtigt er fremgået af investeringsbetingelserne. Selskabet har i den forbindelse set på, hvilken information kunderne har fået, og hvad deres forventninger til produktet med rimelighed kan have været.

Selskabet har anført, at klageren ikke er berettiget til compensation. Selskabet har anført, at klageren har været oplyst om investeringsudløbet og dets betydning for risikonedtrapningen på klagerens ordning. Selskabet har ydet individuel rådgivning til klageren på et pensionsmøde den 5/12 2014, og klageren er blevet oplyst om investeringsudløbet i blandt andet dækningsoversigter pr. 1/9 2014 og 1/11 2014, møderapport af 5/12 2014 og den forsikringsbegæring, som klageren underskrev den 5/12 2014. Møderapporten er enten blevet udleveret til klageren eller fremsendt på mail. Selskabet har anført, at klagerens ordning fra oprettelsen i 2014 og indtil 2023 har stået i standardopsætningen, som var "Middel risikoforløb" med garanti, og klageren har ikke truffet aktive valg angående opsparingen ved sin indtræden i ordningen. Der er ikke belæg for, at klageren – i mangel af skrivefejlen – faktisk ville have foretaget andre pensionsvalg. Selskabet har anført, at klageren har forholdt sig passiv til de løbende informationer om

investeringsudløb ved 62 år, og at et eventuelt krav derfor under alle omstændigheder vil være bortfaldet som følge af retsfortabende passivitet og/eller forældelse.

Det fremgår af en artikel af 9/9 2022 fra selskabets hjemmeside, at "Som følge af uoverensstemmelsen kontakter vi i de her dage de cirka 75.000 kunder, hvor investeringssammensætningen har været anderledes end beskrevet i betingelserne. Der er cirka 6.000 kunder, hvor vi vurderer, at de har fået nedtrappet risikoen hurtigere, end de ville have ønsket. Det afgørende for vurderingen af, om en kunde er berettiget til kompensation for et manglende afkast som konsekvens af den hurtigere nedtrapning er, hvad kundens forventninger til produktet har været – altså om produktets faktiske virkemåde har stået tilstrækkeligt klart for kunden. De fleste kunder er kommet ind i produktet via personlig rådgivning, hvor en rådgiver har forklaret produktets virkemåde, og de har dermed fået det forventede produkt, som de er blevet oplyst under rådgivningen. Vi har altså undersøgt, hvilke kunder, som kan have forventet, at Danica Balance med nedtrapning af risiko virkede på en anden måde, og som derfor ville have valgt at spare op til pension på en anden måde, hvis vores investeringsbetingelser havde været tydeligere om nedtrapningen af risikoen. På baggrund af de oplysninger har vi vurderet, hvem der har ret til kompensation."

Af dækningsoversigt af 1/9 2014 fremgår det, at "Der er knyttet en garanti til din Danica Balance pensionsordning. Garantiperioden begynder ... 202x (52 år). ... Du skal være opmærksom på, at garantien ikke gælder, hvis du får udbetalt din pension før det aftalte tidspunkt. Investeringsudløbet er ... 203x. 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. ... Hvis du ønsker at til- eller fravælge garantien, ændre din investeringsmåde eller ændre investeringsudløb, skal du betale for ændringen."

Af møderapport af 5/12 2014 fremgår det, at "Du bør læse møderapporten grundigt igennem og kontakte Danica Pension hurtigst muligt, hvis der er noget, du er i tvivl om. ... Du har valgt, at 19,50 procent af din løn skal placeres i Danica Balance på følgende vilkår. • Med 10 årig garanti

i opsparingsperioden og hele udbetalingsperioden • Investeringsudløb ved 62 år • Investeringsmåde: Middel risikoforløb. Ved Middel risikoforløb udgør investeringsfonden DP Offensiv ca. 90 procent af dine investeringer, indtil der er 27 år til det tidspunkt, hvor pensionen tidligst kan udbetales (aftalt investeringsudløb). Herefter reduceres andelen af investeringsfonden DP Offensiv løbende, og andelen af investeringer i de øvrige Danica Balance fonde øges. Du kan se mere om, hvordan fordelingen mellem fondene vil være i opsparingsperioden på danicapension.dk eller i netpension."

Af investeringsbetingelserne pr. 1/9 2014 fremgår det, at "Det er os, der bestemmer, i hvilke aktiver pensionen investeres. ... Vi investerer opsparingen efter vores bedste skøn – det samme gælder inddelingen i investeringsfonde i forhold til markedsudvikling, forventet afkast, risiko og likviditet. Vi kan ikke stilles til ansvar for vores skøn. ... Aftagende risikoforløb. Ønsker du, at vi over tid investerer mindre af din opsparing i offensive investeringsfonde, fastsætter vi løbende fordelingen mellem offensive og defensive investeringsfonde ud fra, hvor lang tid der er til det aftalte udbetalingstidspunkt, og hvor risikovillig du er. Det sker på basis af vores bedste skøn over udviklingen på de finansielle markeder. ... Du kan altid få oplyst, hvilken investeringsmåde du har valgt, og hvordan fordelingen mellem offensive og defensive investeringsfonde er, hos Danica Pension, via netpension eller Danske Netbank. ... Der gælder særlige regler for, hvordan investeringsmåden virker i garantiperioden."

Nævnet bemærker, at selskabet – når det vurderer, om en kunde skal have compensation som følge af det fejlbehæftede afsnit i investeringsbetingelserne – har tilkendegivet, at selskabet vurderer, "hvad kundens forventninger til produktet har været – altså om produktets faktiske virkemåde har stået tilstrækkeligt klart for kunden ... Vi har altså undersøgt, hvilke kunder, som kan have forventet, at Danica Balance med nedtrapning af risiko virkede på en anden måde, og som derfor ville have valgt at spare op til pension på en anden måde, hvis vores investeringsbetingelser havde været tydeligere om nedtrapningen af risikoen".

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere dette vurderingskriterium, idet nævnet bemærker, at det fejlbehæftede afsnit i investeringsbetingelserne ikke indeholder et løfte af en

sådan bestemt og klarhed, at klageren kan kræve sig direkte stillet efter indholdet af dette afsnit i investeringsbetingelserne.

Nævnet finder, at klageren ikke har sandsynliggjort, at mangler ved selskabets information om aftrapning af risiko frem mod investeringsudløb er årsagen til, at klageren ved oprettelsen af ordningen i 2014 – eller i øvrigt før 2023 – ikke har valgt at ændre investeringsudløbet fra 62 år til 65 år. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale kompensation til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i forbindelse med oprettelsen af ordningen var til pensionsmøde den 5/12 2014. Klageren har i tilknytning til mødet underskrevet en begæring, hvor det fremgår, at investeringsudløbet er ved 62 år.

Nævnet bemærker, at det fremgår af møderapporten af 5/12 2014, at "Ved Middel risikoforløb udgør investeringsfonden DP Offensiv ca. 90 procent af dine investeringer, indtil der er 27 år til det tidspunkt, hvor pensionen tidligst kan udbetales (aftalt investeringsudløb). Herefter reduceres andelen af investeringsfonden DP Offensiv løbende, og andelen af investeringer i de øvrige Danica Balance fonde øges". Rapporten er adresseret med klagerens navn og adresse og angiver, at "Du bør læse møderapporten grundigt igennem og kontakte Danica Pension hurtigst muligt, hvis der er noget, du er i tvivl om". Nævnet må derfor lægge til grund, at rapporten er sendt til klageren.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af dækningsoversigt af 1/9 2014, at "Garantiperioden begynder ... 202x (52 år). ... Investeringsudløbet har betydning for sammensætningen af investeringerne på din pensionsopsparing og på, hvornår garantiperioden starter". Det fremgår endvidere, at investeringsudløbet er i 203x, og at klageren kan vælge at ændre investeringsudløbet.

Nævnet har tillige lagt vægt på, at klageren har valgt firmapensionsaftalens standardopsætning for investering uden individuelle ændringer – dvs. "Middel risikoforløb" med garanti og investe-

Ankenævnet for Forsikring

51.

99850

ringsudløb ved 62 år. Investeringsudløb ved 62 år var selskabets standardanbefaling og gav klageren mulighed for at kunne gå på pension før det aftalte udbetalingstidspunkt uden at miste sin garanti.

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