

Ankenævnet for Forsikring

Den 10. januar 2024 blev i sag nr. 99900:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Norli Pension Livsforsikring A/S
Tuborg Boulevard 3
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hun har i klageskema og brev af 27/5 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Dette er en klage over de vilkår og den behandling, som jeg har været udsat for hos Norli Pension.

I korthed angår klagen tre forhold:

1. At man på et tidspunkt har ændret min pension fra en rimelig, afkastgivende ordning til en ordning, hvor der stort set ikke tilskrives afkast med den følge, at det beløb, jeg har til rådighed til pension, er betydeligt ringere end forudsat ved tegning af pensionen.
2. Jeg er ikke blevet ordentligt orienteret om denne ændring og markante forringelse.
3. At der ovenikøbet afkræves mig et ganske betydeligt beløb for at flytte den tilbageværende beholdning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg bør få udbetalt det, som et gennemsnitligt afkast fra danske pensionselskaber ville have givet, og få en nedskrivning af omkostninger for administration og rådgivning samt stærkt nedsat gebyr for at flytte ordningen.

...

Baggrund

Pensionen i Norli er oprindelig tegnet i forbindelse med en ansættelse i 2006-2009 i firmaet ... Det er en pensionsordning med produktnavn Skandia Bonuspension med startdato 1. oktober 2006.

På det tidspunkt fik jeg et afkast på omkring op til 8,5 % af de indbetalte midler. Ordningen var fortsat baseret på, at pensionskassen administrerede beholdningen med henblik på afkast.

Ankenævnet for Forsikring

2.

99900

Imidlertid har jeg nu i forbindelse med en overordnet gennemgang af mine pensionsforhold konstateret, at Norli Pension i 2020 og 2021 har givet 0,00 % samtidig med, at der betales et gebyr for overhovedet at have ordningen. I 2017, 2018 og 2019 har afkastet kun været 0,25 %. Årsopgørelserne går ikke længere tilbage i Norlis online postbakke.

Overrasket over det lave afkast har jeg henvendt telefonisk mig til Norli d 28. dec. 2022 og fået oplyst, at afkastet i 2006-2008 var ca. 8,5 %. Men siden helt tilbage til 2009 har afkastet kun været omkring 1,5 %, og siden 2015 har det været max 0,25 %. Grunden til at der beregnes meget lavt eller intet afkast er angiveligt, at pensionskassen har ændret struktur og ikke mere ønsker at opretholde private pensioner, og at dette skulle være meddelt ved brev på et tidspunkt. Jeg har ingen erindring om at have fået en sådan meddelelse, og mener ikke at have samtykket i denne oplagt forringede ordning.

Jeg har d. 23. april 2023 på mail bedt Norli om en nærmere redegørelse for, hvordan og på hvilken måde mine pensionsordning nu skulle være anbragt samt kopi af det brev, der angiveligt skulle være sendt til mig. (Se vedhæftede). Men jeg har intet svar fået, og kan derfor ikke komme videre i sagen hos Norli.

Uden hensyn til om der omkring 2009 eller senere skulle være sendt et orienteringsbrev fra Norli, og om det heraf skulle fremgå, at der fremover ikke vil være stærk forringet eller intet afkast, vil jeg klage over disse forringelser siden forsikringen blev tegnet, som jeg mener er sket uden tilstrækkelig hensyntagen til at sikre rimelig varetagelse af mine interesser, jf. punkt 1 ovenfor. Jeg mener, jeg bør få udbetalt det, som et gennemsnitligt afkast fra danske pensionselskaber ville have givet.

Desuden var de betalte omkostninger og gebyrer til administration og rådgivning naturligvis betinget af, at pensionselskabet bruger ressourcer på at bestyre beholdningen.

For så vidt angår punkt 2) er det klart at det forhold at Norli er ophørt med at administrere min pension på en måde der er hensigtsmæssig for en privat pension må gøre det berettiget uden gebyr at flytte midlerne til en anden hensigtsmæssig ordning."

I brev af 11/8 2023 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg mener ikke, at svaret fra Norli Pension dateret 11.07.2023 er tilfredsstillende og henviser til følgende elementer.

Hvorfor er afkastet faldet så drastisk siden omkring 2008?

I 2005 eller 2006 skete der en forandring i den måde, Skandia/Norli forvalter eller tilrettelægger min pensionsordning. Der var ikke, som det fremstilles, blot tale om at finanskrisen forringede afkastet.

I en artikel fra FinansWatch 01.08.2016, som jeg for nyligt har fundet via Google, kan man fx læse, at Gert Aage Nielsen, partner i Bedstpension, der rådgav private og virksomheder om pension, kaldte daværende Skandia Bonuspension, det dårligste pensionsprodukt i Danmark. Artiklen, der vedhæftes, hedder 'Pensionsrådgiver opfordrer kunderne i Skandia Bonuspension til at komme ud hurtigst muligt'. Det skyldes ændringer i forvaltningen af produktet, som indtraf omkring 2005/2006, og som i artiklen er beskrevet således:

- Kunderne får nu 0,3 pct. i årlig kontorente før skat. Samtidig har Skandia meddelt, at man går efter at trække 0,65 pct. i årlig betaling til ejerne for at stille egenkapital til rådighed. Ejerne skal altså efter dækning af omkostninger have en større del af investeringsafkastet end kunderne.
- 2005 krympede mange kunders pensionskonti. Skandia bruger tidligere års kontorenter, der har været højere end det garanterede til at dække garantien og almindelige administrationsomkostninger.
- Skandia forventer ikke at kunne skabe afkast, ud over hvad der skal til for at indfri garantierne på henholdsvis 0,5 og 1,5 pct. fremover.

Selvom Bonuspension produktet ikke har skiftet navn eller type, så har forvaltningen af produktet ændret sig markant, siden jeg tegnede den. På den måde er det et ganske andet produkt, end det jeg oprindeligt tiltrådte. Det er da også bemærkelsesværdigt, at Norli er et afviklingsselskab, og at dette produkt ikke tilbydes til nogle nye kunder.

Orientering om ændringer i forholdene angående min pension

Jeg mener fortsat ikke, at jeg er blevet ordentligt orienteret om denne ændring i forvaltningen af mit pensionsprodukt.

Det ser ud til, at jeg nu har online adgang til alle mine dokumenter fra Norli via Norlipension.dk. Det tidligste er fra 2006. Der er dog ingen orientering om disse ændringer, som tydeligvis forringer og ændrer ordningen markant.

Når en pensionsordning ændres, må det være muligt at skifte uden at betale for at komme ud af ordningen.

Garantisum af hvilket beløb?

Jeg får nok en garanti på 1,5 procent, men skal det ikke tages med i betragtningen, at beløbet på min opsparede pension (hovedstolen) blot falder år for år, pga. de omkostninger der fratrækkes? ÅOK er jf. årsoversigt for 2022 fra juni 2023 følgende:

- Administrations- og rådgivningsomkostninger 1200,00 kr.
- Omkostnings- og risikoresultat 0,00 kr.
- Investeringsomkostninger 1843,95 kr.
- Risikoforrentning til basiskapital 1346,38 kr.
- Garantibetalinger 0,00 kr.
- Årlige omkostninger i kroner (ÅOK): 4390,33 kr.
- Årlige omkostninger i procent (ÅOP): 1,27 %

Sammenfattende

Jeg mener, jeg er berettiget til et for branchen gennemsnitligt afkast af de af mig indbetalte beløb, der skal tillægges de opsparede midler. Derudover mener jeg, at jeg må have ret til at flytte pensionen til et andet selskab uden fradrag af 'kursværn'."

Selskabet har i brev af 29/9 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Der fremsættes påstand om, at klager har modtaget den aftalte depotrente.

Faktum

Klager har været kunde hos indklagede siden 1. oktober 2006, fra hvilket tidspunkt klager har haft pensionsordningen Skandia Bonuspension. Det bemærkes, at ordningen alene en ordning, der garanterer ydelser, og således ikke en genkøbs-/overførselsværdi.

Af indklagedes brev af 11. juli 2023, som fremlægges som bilag A, fremgår den præcise depotrente for klagers pensionsordning.

Klager har ret i, at depotrenten er faldet gennem årene. Dette skal ses i sammenhæng med den generelle renteutvikling samt Finanskrisen.

Klager er blevet gjort opmærksom på depotrentes størrelse i den årlige pensionsoversigt. Til dokumentation for dette fremlægges som bilag B-R pensionsoversigter 2007-2023.

Klager er således løbende blevet gjort opmærksom på depotrentens størrelse.

Som det fremgår af de fremlagte pensionsoversigter, er der ikke sket en reduktion af klagers garanterede ydelser, med andre ord, der er ikke foretaget ændringer i vilkårene for den pensionsaftale, som trådte i kraft for klager 1. oktober 2006.

Klager anfører videre, at det er nyt for klager, at der betales gebyr for at have pensionsordningen hos indklagede. Af de fremlagte pensionsoversigter fremgår de samlede årlige omkostninger, som tilgår indklagede for administration af klagers pensionsordning.

Endelig er klager utilfreds med, at der kræves beløb for at genkøbe eller overføre ordningen til andet selskab.

Der sker en reduktion af værdien af pensionsordningen ved genkøb eller overførsel, da den bestand, som klagers pensionsordning er en del af, for tiden er underlagt kursværn.

Dertil kommer, at et genkøb eller en overførsel vil blive pålagt et gebyr til dækning af den omkostninger, som indklagede har i forbindelse hermed.

Anbringender

Til støtte for den fremsatte påstand gøres det gældende:

- at klager har fået løbende orientering om den ændrede depotrente og
- at der ikke er foretaget ændringer i vilkårene for klagers pensionsordning."

Klageren har den 16/11 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg fastholder min klage, herunder at pensionen kan flyttes uden at betale gebyr/kursværn herfor, når forholdet er det, at Norli simpelthen forringer min kapital år for år.

Jeg mener ikke, at Norli's kommentar imødegår klagepunkterne.

Ankenævnet for Forsikring

5.

99900

Produktet har måske ikke ændret typenavn, men det har Norli's forvaltning af mit produkt, og derved har det ændret karakter. Det er betydeligt dårligere end andre pensionselskaber, og jeg mener, det skyldes deres bevidst, ringe forvaltning af produktet.

Jeg mener ikke, at ordningen er administreret i overensstemmelse med den oprindelige aftale og i hvert fald ikke på rimelig og ansvarlig måde."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder årlige pensionsoversigter fra 2006-2023.

Af pensionsoversigt af februar 2010 fremgår bl.a.:

Ved pensionering	Forventet beløb	Heraf garanteret
Kapitalpension (engangssum) ③ Udbetales den 1. september 2037	299.308 kr.	128.330 kr.
Ratepension (løbende årlig udbetaling) ② Udbetales fra den 1. september 2037 til den 1. september 2047	61.157 kr.	29.736 kr.

Af pensionsoversigt af juni 2022 fremgår bl.a.:

Når du går på pension	Forventet beløb	Garanteret beløb
Kapitalpension (udbetales på en gang) ③ Din kapitalpension udbetales den 1. september 2037	128.330 kr.	128.330 kr.
Ratepension (årligt beløb) ② Din ratepension udbetales månedligt fra den 1. september 2037 til den 1. september 2047	29.736 kr.	29.736 kr.
Livslang pension (årligt beløb resten af dit liv) ① Din livslange pension udbetales fra den 1. september 2037		0 kr.

Klageren har i mail af 23/4 2023 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg vil gerne bede Norli om at tilsende mig dokumentation og forklaring på udviklingen i min pensionsordnings afkast. Jeg kan se på min årsoversigt, at min depotrente efter afkastskat har været: 0,00 % fra 1. januar 2021 til 31. december 2021. De foregående år har afkastet ligeledes været 0 %.

Mine årsoversigter, som ligger på jeres online portal, går kun tilbage til 2017/18, og jeg finder ikke anden kommunikation der om min pensionsordning end årsoversigterne.

Norli's kundesupport har telefonisk orienteret mig om, at mit afkast i 2006-2008 var oppe på omkring 8,5 %. Fra 2009 blev det nedsat til 1,5 % og siden da har afkastet stabiliseret sig på 0 %.

Jeg beder Norli oplyse mig følgende:

- Hvor mange procent har afkastet på min pensionsordning været hvert år fra 2006 og frem til i dag?
- Hvad står min pensionsordning i (før og nu)? Fx fordeling af aktier, obligationer, kontanter.
- Hvilken type pension er det?
- Hvorfor er afkastet faldet så drastisk siden omkring 2008?
- Hvilke muligheder har Norli for at forbedre mit økonomiske forhold hos Norli Pension?
- Tilsend mig venligst dokumentation i form af kopi af de breve eller anden kommunikation, som jeg har modtaget fra Norli, hvor jeg igennem årene er blevet orienteret om ændringen i afkastet, årsager dertil samt om ændringer i forholdene angående min pension."

Af brev af 11/7 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har modtaget din mail af 23. april 2023, hvor du stiller en række spørgsmål til din pensionsordning hos os.

...

Hvor mange procent har afkastet på min pensionsordning været hvert år fra 2006 og frem til i dag?

Depotrenten fra 2006 og frem til og med 2023 har været:

5,00 procent fra 1. januar 2006 til 31. december 2006
5,50 procent fra 1. januar 2007 til 31. december 2007
6,00 procent fra 1. januar 2008 til 1. juli 2008
5,00 procent fra 1. juli 2008 til 1. november 2008
3,00 procent fra 1. november 2008 til 31. december 2008
1,51 procent fra 1. januar 2009 til 31. december 2009
1,51 procent fra 1. januar 2010 til 31. december 2010
2,55 procent fra 1. januar 2011 til 1. april 2011
2,55 procent fra 1. april 2011 til 1. juli 2011
2,55 procent fra 1. juli 2011 til 1. oktober 2011
1,51 procent fra 1. oktober 2011 til 31. december 2011
1,51 procent fra 1. januar 2012 til 31. december 2012
1,51 procent fra 1. januar 2013 til 31. december 2013
1,51 procent fra 1. januar 2014 til 31. december 2014
1,51 procent fra 1. januar 2015 til 1. februar 2015
0,25 procent fra 1. februar 2015 til 31. december 2015
0,25 procent fra 1. januar 2016 til 31. december 2016
0,25 procent fra 1. januar 2017 til 31. december 2017
0,25 procent fra 1. januar 2018 til 31. december 2018
0,25 procent fra 1. januar 2019 til 31. december 2019
0,00 procent fra 1. januar 2020 til 31. december 2020
0,00 procent fra 1. januar 2021 til 31. december 2022
0,00 procent fra 1. januar 2022 til 31. december 2023

Hvad står min pensionsordning i (før og nu)? Fx fordeling af aktier, obligationer, kontanter.

Din ordning er et gennemsnitsrenteprodukt, og ikke et markedsrenteprodukt. Dine penge er investeret, men i høj grad for at afdække ændringer i diskonteringskurven. Du kan se mere om investeringer her: <https://norlipension.dk/om-os/investeringer/>

I et gennemsnitsrenteprodukt, som du har, er ydelsesstørrelserne udregnet på baggrund af en gennemsnitlig forrentning (grundlagsrenten), fra det tidspunkt pensionsordningen er tegnet til den sidste krone er udbetalt.

I et markedsrenteprodukt er ordningen investeret i aktier og obligationer og ordningen får derved en markedsbestemt 'rente' der som udgangspunkt følger afkastet på det valgte investeringsprodukt/risikoprofil.

Hvilken type pension er det?

Din ordning er et gennemsnitsrenteprodukt (oprindeligt kaldet Skandia Bonuspension), med en garanteret ydelse beregnet på baggrund af forudsætninger om invaliditet, dødelighed, omkostninger og en grundlagsrente på 1,5 %.

Din ordning er etableret 1. oktober 2006 som et led i et ansættelsesforhold. Præmierne er anvendt til opsparing til kapital- og ratepension samt til forsikring ved sygdom, invaliditet og død.

Hvorfor er afkastet faldet så drastisk siden omkring 2008?

Tilskrivning af rente til din pensionsordning sker som følge af et genereret overskud, der ikke alene afhænger af afkastet, men også af f.eks. ændring i det beløb, som Norli Pension lovmæssigt skal hensætte til at sikre dine fremtidige garanterede udbetalinger (hensættelser til garanterede ydelser).

Først og fremmest så medførte Finanskrisen i 2007/2008 store underskud, og tiden siden da har ikke genereret tilstrækkelige positive resultater til at kompensere for dette. Der er flere årsager hertil:

Det tidligere lave renteniveau medførte en stigning i hensættelser til dækning af de garanterede ydelser, hvilket bidrog negativt til resultatet. Længere forventede levetider bidrager ligeledes til stigning i hensættelser til garanterede ydelser, hvilket igen påvirker resultatet negativt.

Da Norli Pension i 2018 overtog din ordning fra Skandia var der for bestanden i Bonuspension akkumuleret et underskud på 180 mio. kr. som er at sidestille med en gæld, der skal tilbagebetales, før der kan gives bonus. En del af denne gæld er blevet afskrevet som følge af lovmæssige ændringer og positive resultater, hvorfor den samlede gæld ultimo 2022 udgør ca. 33 mio. kr.

Den store usikkerhed på de finansielle markeder tillagt et meget lavt renteniveau, fik Norli Pension til at afdække renterisikoen, hvorfor stigninger i diskonteringsrente i foråret 2022 ikke i sig selv har bidraget til positivt resultat. Der er således ikke genereret tilstrækkeligt overskud til at medføre tilbagebetaling af gælden og efterfølgende opskrivning af dine ydelser gennem en højere depotrente.

Det er yderst vigtigt at påpege, at du fortsat har garanterede ydelser, som ikke kan nedsættes uanset, hvor lav depotrenten bliver. Dine garanterede ydelser er beregnet på baggrund af forudsætninger om død, levetid, invaliditet, omkostninger og opgørelsesrente, hvoraf sidstnævnte i dit tilfælde udgør ca. 1,1 % (svarende til 1,5% fratrullet det kombinerede omkostnings- og sikkerhedstillæg).

Bonuspension er skruet sådan sammen, at selv om værdien af dit depot og dermed genkøbsværdien falder, påvirker det ikke dine garanterede ydelser.

Hvilke muligheder har Norli for at forbedre mit økonomiske forhold hos Norli Pension?

Norli Pension er et afviklingsselskab, der overtager traditionelle pensionsordninger med garanti fra selskaber der ønsker at fokusere på andre områder.

Norli Pension har forpligtet sig til at overholde de forpligtelser der var gældende i forbindelse med overtagelsen - dine penge er investeret konservativt for at afdække risikoen/ændringerne i diskonteringskurven.

Tilsend mig venligst dokumentation i form af kopi af de breve eller anden kommunikation, som jeg har modtaget fra Norli, hvor jeg igennem årene er blevet orienteret om ændringen i afkastet, årsager dertil samt om ændringer i forholdene angående min pension.'

Alle årsoversigter fra 2006 og frem ligger tilgængeligt på www.norlipension.dk under punktet dokumenter. På alle årsoversigterne fremgår det seneste års forrentning.

At man på et tidspunkt har ændret min pension fra en rimelig, afkastgivende ordning til en ordning, hvor der stort set ikke tilskrives afkast med den følge, at det beløb, jeg har til rådighed til pension, er betydeligt ringere end forudsat ved tegning af pensionen.

Din ordning er ikke ændret siden tegningen i 2006. Du har fortsat en garanteret ydelse beregnet på baggrund af en G82 grundlagsrente på 1,5%. Den bagvedliggende reserve på din ordning stiger ikke, så længe depotrenten er lavere end grundlagsrenten, men dette påvirker alene din genkøbsværdi og ikke dine garanterede ydelser.

Jeg er ikke blevet ordentligt orienteret om denne ændring og markante forringelse.

Der er ikke sket en ændring af din pensionsordning.

At der ovenikøbet afkræves mig et ganske betydeligt beløb for at flytte den tilbageværende beholdning.

Overførselsomkostningerne ved flytning i 2023 er 1.728 kr. dette beløb er det samme for alle kunder i Norli Pension med samme type produkt, uanset størrelsen på ordningen.

Pga. de finansielle uroligheder der hersker pt. opkræver vi ligeledes et Kursværn.

Kort om kursværn:

Norli Pension er bygget op over princippet om, at pensionsopsparing har en lang tidshorisont, og at du som kunde oplever, at din pension udvikler sig stabilt, selv om finansmarkederne svinger op og ned.

Hvis finansmarkederne fx falder kraftigt på kort tid, kan markedsværdien af dit depot i perioder reelt være lavere end det, du har fået oplyst, og uden at du bemærker det.

Visse kunder i Norli Pension (tidligere Bonuspensionskunder) er omfattet af reglerne om kursværn, der kan indføres i en kortere eller længere periode, og som sikrer, at kunder, der ønsker at

forlade Norli Pension før den aftalte tid, kun kan trække deres opsparings reelle værdi ud. Det sikrer, at de øvrige kunder ikke står tilbage med et tab, der ikke er deres.

Kursvænet i Norli Pension afhænger dels af udviklingen på de finansielle markeder og dels af den mængde ekstra penge, vi vurderer, der skal hensættes, for at vi kan leve op til de fremtidige forpligtelser.

Det gældende kursvæn beregnes hver måned, og det anmeldes til Finanstilsynet, når der er sket ændringer.

Kursvæn dags dato for visse kunder i Norli Pension (tidligere Bonuspensionskunder): 4,4 %."

Af en artikel fra FinansWatch den 1/8 2016 fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

"Pensionsrådgiver opfordrer kunderne i Skandia Bonuspension til at komme ud hurtigst muligt
Skandia vil bruge en større andel af investeringsafkastet på aflønning af ejerne end på at forrente kundernes opsparing.

De 8.000 kunder i Skandia Bonuspension har nok den dårligste pensionsordning i Danmark. De kan se frem til at få præcis det, de er stillet i udsigt, nemlig deres indbetalinger forrentet med 0,5 eller 1,5 pct. og ikke en krone mere.

Kunderne får lige nu 0,3 pct. i årlig kontorente før skat. Samtidig har Skandia meddelt, at man går efter at trække 0,65 pct. i årlig betaling til ejerne for at stille egenkapital til rådighed. Ejerne skal altså efter dækning af omkostninger have en større del af investeringsafkastet end kunderne.

Sidste år krympede mange kunders pensionskonti. Skandia bruger tidligere års kontorenter, der har været højere end det garanterede til at dække garantien og almindelige administrationsomkostninger.

'Skandia forventer ikke at kunne skabe afkast, ud over hvad der skal til for at indfri garantierne på henholdsvis 0,5 og 1,5 pct. fremover, hvilket vi har været ganske åbne og tydelige omkring i vores kommunikation til kunderne. Mere end 75 pct. af kunderne har da også valgt at flytte deres opsparing,' siger pressechef Nicolai Nielsen, Skandia.

6.000 af kunderne har fripolice, 1.400 får udbetalinger, mens 600 kunder fortsat indbetaler. Der tegnes ikke nye ordninger. Nicolai Nielsen mener, at sikkerheden ved garantien på enten 0,5 pct. eller 1,5 pct. får nogle til at blive i ordningen.

...

Hævet årlig risikotillæg

Da Skandia for et år siden sænkede kontorenten til 0,3 pct. før skat og hævede administrationsgebyret, kaldte Gert Aage Nielsen, partner i Bedstpension, der rådgiver private og virksomheder om pension, Bonuspension det dårligste pensionsprodukt i Danmark.

Siden har Skandia hævet det årlige risikotillæg fra 0,25 pct. til 0,65. De ekstra 0,4 procentpoint er indtjeningsmargin - altså et udtryk for, hvad selskabets aktionærer skal tjene på Bonuspension, når omkostningerne i øvrigt er betalt. Nu siger Gert Aage Nielsen:

Ankenævnet for Forsikring

10.

99900

'Med det øgede risikotillæg er det nu endnu mere usandsynligt, at kunderne i Bonuspension nogensinde skulle få mere udbetalt, end det de blev garanteret, da de oprettede ordningen, så det er bestemt et produkt, man bør komme ud af hurtigst muligt. Det ville tjene Skandia til ære, hvis de ville ofre et frimærke på et sidste omtegningsstilbud til kunderne, så de kunne få en evt. værdi af deres garanti med ud.'

Det er noget nyt, at selskaberne kan anmelde sådan en fortjenstmargin ud over en fair betaling til ejerne for at løbe en risiko med egenkapitalen. Flere selskaber - bl.a. Nordea Liv & Pension - har i første omgang sat fortjenesten til 0,0 pct. Enkelte tager 0,05 pct., mens PFA Pension tager 0,1 pct. i fortjenstmargin."

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsordning "Skandia Bonuspension" blev oprettet den 1/10 2006 som led i klagerens ansættelse. Der er tale om en traditionel pensionsordning med garanterede ydelser beregnet ud fra en grundlagsrente på 1,5 %. I 2009 ophørte pensionsindbetalingerne, og ordningen blev omskrevet til fripolice. Pensionsordningen blev i 2017-2018 overtaget af det indklagede selskab.

Klageren har anført, at man på et tidspunkt har ændret pensionen fra en rimelig, afkastgivende ordning, til at der stort set ikke længere tilskrives afkast. Depotrenten er faldet fra 5-6 % i 2006-2008 til 0,25 % i 2015 og 0 % i 2020. Klageren har anført, at selskabet ikke har orienteret hende om, at forvaltningen af produktet har ændret sig markant og ikke længere sker med henblik på at skabe afkast, men for at afvikle produktet, der ikke tilbydes til nye kunder. Beløbet på pensionen falder år for år på grund af omkostninger. Klageren har anført, at hun bør få udbetalt det, som et gennemsnitligt afkast fra danske pensionsselskaber ville have givet. Det forhold – at selskabet er ophørt med at administrere pensionsordningen på en måde, der er hensigtsmæssig for en privat person – bør føre til, at selskabet bør nedskrive omkostningerne for administration og rådgivning, og at selskabet bør tilbyde hende at flytte midlerne uden gebyr og kursværn. Klageren har anført, at når en pensionsordning ændres, må det være muligt at skifte uden at betale for at komme ud af ordningen.

Selskabet har anført, at der ikke er sket ændringer i vilkårene for pensionsordningen. Depotrenten er faldet gennem årene, hvilket skal ses i sammenhæng med den generelle renteutvikling og finanskrisen.

Selskabet har løbende orienteret klageren om depotrenten i de årlige pensionsoversigter, hvor det også fremgår, at der ikke er sket en reduktion af klagerens garanterede ydelser. Pensionsoversigterne indeholder oplysninger om de samlede, årlige omkostninger på pensionsordningen. Selskabet har anført, at ordningen er en del af en bestand, der for tiden er underlagt kursværn, og at der derfor sker en reduktion af værdien af pensionsordningen ved genkøb eller overførsel. Der er i den forbindelse desuden et gebyr. Kursværnet udgør i øjeblikket 4,4 %, og overførselsomkostningerne ved flytning i 2023 er 1.738 kr.

Nævnet bemærker, at Finanstilsynet er tilsynsmyndighed for så vidt angår, om pensionsselskabernes tekniske grundlag er rimeligt og betryggende over for kunderne. Det tekniske grundlag indeholder blandt andet bestemmelser om bonus, omkostninger, gebyrer og kursværn i forbindelse med ophævelse af ordningen.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at skulle tilskrive klagerens pensionsopsparing en højere forrentning eller at skulle tilbyde, at klageren kan flytte sin pensionsopsparing uden de omkostninger og kursværn, der fremgår af selskabets tekniske grundlag, og som også gælder for selskabets øvrige kunder.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det ikke er godtgjort, at selskabet har nedsat klagerens garanterede ydelser. Nævnet bemærker, at bonus ikke er garanteret. De prognoser med forventede udbetalingsbeløb, der er fremgået af pensionsoversigterne gennem årene, udgør ikke bindende tilsagn, men baserer sig på en række forudsætninger om blandt andet investeringsafkast. Klageren har løbende fået tilskrevet en depotrente, der er fastsat af selskabet fælles for en gruppe af kunder med tilsvarende pensionsordninger som klagerens.

Ankenævnet for Forsikring

12.

99900

Nævnet bemærker i den forbindelse, at det gælder generelt for pensionsbranchen, at depotrenten på pensionsordninger, der har garanterede ydelser, er nedsat gennem årene blandt andet som følge af det faldende renteniveau i samfundet i den pågældende periode.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabets håndtering af pensionsordningen og/eller selskabets information til klageren har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at der er grundlag for at statuere, at selskabet ifalder erstatningsansvar over for klageren.

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck