

Danica Pension
Att.: Direktionen

29. juni 2021

Ref. NPK

J.nr. 21-001808

Påbud i forbindelse med Danicas håndtering af anmodninger om overførsel af pensionsordninger

Afgørelse:

Finanstilsynet påbyder Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab (Danica), følgende for at efterleve § 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører:

1. At gennemføre en pensionstagers anmodning om overførsel af sin pensionsordning uden at kontakte pensionstageren, medmindre der er risiko for, at pensionstageren ved overførslen mister væsentlige rettigheder.
2. At oplyse en pensionstager om risikoen for at miste rettigheden til tidlig udbetalingsalder af pensionsordningen, hvis denne rettighed kan fortabes ved at pensionsordningen forbliver i Danica, når Danica kontakter en pensionstager, der har anmodet om at få overført sin pensionsordning.

Påbuddene har virkning fra det tidspunkt, de er kommet frem. Danica har dog indtil tre måneder fra dato til at underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddene er efterlevet samt sende dokumentation herfor.

Baggrund

Finanstilsynet modtog medio 2018 eksempler på en række forbrugerhenvendelser, hvor kunder/tidligere kunder i Danica undrer sig over, at deres anmodning om at få flyttet deres pensionsordning til et andet selskab var blevet afvist af Danica.

På baggrund af henvendelsen anmodede Finanstilsynet i juli 2018 Danica om en redegørelse for Danicas interne procedurer for behandling af anmodninger om overførsler.

På baggrund af Danicas første redegørelse anmodede Finanstilsynet i oktober 2018 Danica om en yderligere redegørelse, hvor Danica blev bedt om at uddybe selskabets praksis for pensionsoverførsler.

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finansstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

ERHVERVSMINISTERIET

Danica redegjorde derefter yderligere for deres processer, og baggrunden for disse.

Samtidig hermed havde Finanstilsynet indledt forhandlinger om retningslinjer på området for overførsler af pensionsordninger mellem selskaber. De forhandlede retningslinjer skulle klarlægge, hvad der er redelig forretningsskik og god praksis, når et selskab behandler anmodninger om overførsel af pensionsdepoter. Retningslinjerne skulle gælde i forhold til både det aftagende eller modtagende selskab. På baggrund heraf blev denne sag sat i bero.

Da det i sommeren 2019 stod klart, at de involverede parter ikke kunne blive enige om indholdet af de forhandlede retningslinjer, blev denne sag genoptaget, og der blev i den forbindelse afholdt møde med Danica i oktober 2019, hvor Danica redegjorde yderligere for deres fremgangsmåde i forbindelse med at de modtog anmodninger om at overføre pensionsordninger fra Danica til et andet selskab.

Danicas redegørelser

Danica har oplyst, at selskabet har etableret en proces for kontakt til udvalgte kunder, der har anmodet om overførsel af deres pensionsaftale fra Danica. Formålet med kontakten er at varetage kundernes interesser gennem rådgivning, så det sikres, at der ikke foreligger væsentlige pensions- og forsikringsmæssige forhold, som kan blive forringet ved et skifte, og at kunden er behørigt informeret om evt. ændringer i vilkår m.v. Samtidig giver dialogen med kunden en værdifuld information til Danica om, hvad de som selskab kan gøre bedre.

Danica oplever, at selskabet med denne proces kan tilføje yderligere rådgivning til kunderne, så beslutning om overflytning sker på et oplyst grundlag.

Danica modtager en del overførselsanmodninger vedrørende pensionsaftaler i Traditionel Opsparing Rentegruppe 3 og 4, som har høje garantigrundlag, og hvor det ofte er uhensigtsmæssigt for kunden at flytte ordningen. Det er Danicas opfattelse, at der i disse sager er tale om mangelfuld rådgivning fra det modtagende selskab.

Ressourcer og mål for retention-afdelingen

Danica har oprettet en særlig afdeling, "retention-afdelingen", hvor alle ansatte arbejder for at fastholde kunder, der har anmodet om at få overført deres pensionsordning. Medarbejderne er enten certificerede pensionsrådgivere eller under uddannelse hertil. Derudover har Danica et antal chefrådgivere ansat, som også beskæftiger sig med retention, hvis en af de VIP-kunder, som de er rådgivere for, anmoder om at flytte deres pensionsordning. En VIP-kunde er en kunde med et depot på et betydeligt beløb.

Danica har oplyst, at medarbejderne i retention-afdelingen er fastlønnede og ikke modtager nogen form for bonus eller variabel løn, ligesom der ikke er konsekvenser for medarbejderne, hvis man ikke når de fastsatte mål i afdelingen. Der er fastsat et mål for medarbejderne i afdelingen om, at de hver som minimum skal kontakte et konkret antal kunder om ugen, som skønnes at have et konkret behov for rådgivning i forbindelse med en anmodning om overførsel. Heraf forventes det, at ca. 1/3 af de kontaktede kunder forbliver kunder i Danica efter den modtagne rådgivning.

Danicas chefrådgivere får en fast løn og har mulighed for at opnå en årlig bonus, men bonuskriterierne indeholder ikke forhold omkring retention.

Processen ved modtagelse af anmodning om overførsler

Det fremgår af Danicas "Proces for kontakt til kunder ved overførsel fra Danica Pension", at:

"Når vi har modtaget en anmodning om overførsel fra Danica Pension, så bliver der sendt et redningsemne til 3N1 (Salg og kampagner) når en af følgende betingelser er opfyldt:

- *Opsparet depot > [...] kroner (uanset produkt)*
- *Sagskode G*EE (genkøb §41) og depot > [...] kr.*
- *Kunden har en af følgende VIP-markeringer:
...[6 VIP-koder udeladt]*
- *Danica Traditionel i rentegruppe 3 med en opsparat værdi > [...] kroner*
- *Danica Traditionel i rentegruppe 4 med en opsparat værdi > [...] kroner*

Der bliver automatisk opsat en aktivitetskode "RSS" (rådgivning skal ske), og der bliver automatisk oprettet et redningsemne til 3N1.

... [udeladt]

Når perioden for redning udløber, inden rådgiveren har forsøgt redning, så vil emnet automatisk blive lukket og overførselssagen bliver flyttet til kundeservice med besked om redning ikke blev gennemført (aktivitetskode "RGI").

Herefter bliver policen overført maskinelt.

Finanstilsynet har indskærpet, at finansielle virksomheder ikke må opstille byrdefulde hindringer for, at en kunde kan ophæve sin pensionsaftale. En henvendelse fra virksomheden til en kunde i forbindelse

med en overførsel kan udgøre en sådan byrdefuld hindring i strid med god skik-reglerne.

Det er derfor særdeles vigtigt, at kunden ikke kan få den oplevelse, at det er et krav for opsigelsen, at han/hun går i dialog med os efter opsigelsen. Kunden må ikke føle sig presset, og samtalen skal øjeblikkeligt ophøre, hvis kunden giver udtryk for, at han/hun ikke ønsker rådgivning ifm. opsigelsen.

Samtidig er det også vigtigt, at kunden i dialogen forstår, at Danica Pension til fuld anerkender overførslen, og at denne således gennemføres, medmindre kunden aftaler andet med os.”

Alle overførselsanmodninger bliver selekteret maskinelt indenfor de ovennævnte kategorier af rådgivningsemner, som derefter distribueres til forskellige rådgivningskanaler.

Danica har på et møde med Finanstilsynet oplyst, at kunder med mindre depoter under et vist beløb i Danica Traditionel Pension og under et vist beløb i Danicas markedsrenteprodukter, overføres maskinelt uden telefonisk kontakt til kunden.

Derefter screenes de resterende kunder med større depoter af rådgiverne/chefrådgiverne, hvor man ud fra listen over rådgivningsemner udvælger de emner, hvor kunden har flest risici for at miste nogle rettigheder m.v. Danica har indsendt en liste med eksempler på rådgivningsemner, og de fleste af disse emner er de samme, som er nævnt i mailskabelonerne.

Beskrivelse af kundegrupperne

Alle kunder med VIP-betegnelser har et depot på et betydeligt beløb eller en årlig bruttoløn/indkomst over en vis størrelse. Disse kundegrupper har tilknyttet en personlig chefrådgiver, som altid foretager en konkret vurdering af, om der vil være behov for at kontakte kunden vedrørende rådgivning i forbindelse med en anmodning om overførsel.

Kunder i rentegruppe 3 og 4 er kunder med produktet ”Danica Traditionel”, der har tilknyttet høje grundlagsrenter.

Kontakten til kunderne

Danica har oplyst, at kunden i første omgang kontaktes pr. telefon, hvor kunden orienteres om den mulige betydning for kundens opsparing, forsikringsprodukter m.v., hvis kunden skifter pensionselskab.

Hvis kunden i telefonsamtalen er interesseret i at modtage yderligere information fra Danica, før anmodningen om overførsel effektueres, får kunden at vide, at man bliver nødt til at afvise overførslen i EDI systemet, så kunden får

tid til at gennemgå den yderligere information. Kunden anmodes om at give mundtligt samtykke hertil.

Efter at have fået et mundtligt samtykke fra kunden, afviser Danica overførslen. Danica sender herefter en uddybende mail til kunden, der adresserer de forhold ved kundens opsparing eller forsikring, som Danica vurderer som væsentlige for kundens beslutning. Den uddybende mail skrives af rådgiverne på baggrund af udviklede mailskabeloner.

Danica har indsendt fire standardvariationer af de mails, som sendes til kunderne efter en telefonisk kontakt.

For alle mailskabelonerne gælder det, at rådgiveren kun udvælger og fremsender de afsnit i skabelonen, som er blevet berørt i samtalen med kunden.

Følgende fremgår i de fire fremsendte skabeloner:

” ...Som vi aftalte, har jeg stoppet flytningen af din pensionsopsparing til ..., og anmodningen om overførsel vil derfor ikke blive gennemført. Hvis du efter vores samtale og denne mail alligevel ønsker at flytte din opsparing, tager du bare fat i mig, så kan jeg sætte overførslen i gang igen.

...

Opsummering af vores telefonsamtale

Vi vil gerne være sikre på, at du tager din beslutning på et oplyst grundlag, og at du ved, hvad du kan risikere at miste ved flytning af din opsparing.”

I sjældne tilfælde afvises anmodninger om overførsler, forinden at rådgivning af kunden er gennemført, men efter mundtlig aftale med kunden. Dette sker, når det først lykkes Danica at opnå kontakt til kunden kort forinden effektueringen af overførslen, og hvor kunden ikke har tid til at modtage rådgivning på det pågældende tidspunkt. Enten aftales der et konkret tidspunkt med kunden med henblik på telefonisk rådgivning eller det aftales, at kunden modtager rådgivning pr. e-mail, såfremt kunden foretrækker dette, hvilket sker sjældent. Når der er aftalt et konkret tidspunkt med kunden for telefonisk rådgivning er det ligeledes sjældent, ifølge Danica, at Danica ikke får kontakt til kunden og dermed klargjort om kunden alligevel ønsker overførslen effektueret.

Hvis kunden afviser rådgivning fra Danica, bliver overførslen gennemført maskinelt. Det samme gælder, hvis Danica ikke kan opnå kontakt til kunden på trods af telefonisk henvendelse og mail.

Emner, som kunderne kontaktes om og prioritering af kunder

Af mailskabelonerne samt de eksempler, der indgår som bilag til Danicas supplerende redegørelse, fremgår det, at rådgiverne udvælger at kontakte kunder, der har anmodet om overførsel, ud fra følgende rådgivningsemner:

- A. Omkostninger
- B. Afkast – forrentning pensionsopsparing
- C. Sikkerhed for udbetaling
- D. Kundefordele i Danske Bank

A. Omkostninger:

For kunder, som har anmodet om overførsel af et markedsrenteprodukt til et andet pensionselskab eller bank, står der følgende i mailskabelonen:

”...Der kan være flere forhold, som kan have indflydelse på, hvor meget du skal betale. Derfor vil jeg anbefale dig, at du beder om en specificering af alle omkostninger på din fremtidige pensionsordning hos – fordelt på administrationsomkostninger og investeringsomkostninger.

Administrationsomkostninger er direkte omkostninger, der både kan være omkostninger ved oprettelse og løbende omkostninger, som trækkes fra din opsparing. Investeringsomkostninger er indirekte omkostninger, som bliver trukket fra, før du får afkast af din opsparing.

Måske har du hørt, at pensionsopsparinger vil blive "spist op" af gebyrer, hvis du har ordninger i flere selskaber. Det er ikke altid korrekt og gælder typisk kun ved mindre opsparinger. Du skal også være opmærksom på, at du ved flytning af din opsparing skal betale ekstra omkostninger. Det koster et gebyr til Danica Pension på 1.825 kroner, som bliver trukket fra din opsparing, inden pengene bliver overført...”

For kunder, som har anmodet om overførsel af et gennemsnitsrente- eller markedsrenteprodukt til et pengeinstitut, står der yderligere følgende i mailskabelonen:

”Du har opsparing til livsvarig pension (livrente) i din pensionsordning her i Danica Pension. Og da du har ønsket at flytte ordningen til et pengeinstitut, skal du derfor være særligt opmærksom på, at ifølge dansk lovgivning må pengeinstitutter ikke forvalte opsparing til livsvarig pension. Pengeinstitutter er derfor nødt til at alliere sig med et pensionselskab, hvor den del af din opsparing, der er opsparing til livsvarig pension, vil blive overført til. Den øvrige del af din opsparing til ratepension og/eller aldersopsparing vil blive overført til pengeinstituttet.

Din opsparing hos os er fordelt på både [rådgiver indsætter selv tekst]. Derfor har bedt os om at overføre din opsparing til livsvarig pension til [rådgiver indsætter selv tekst].

Et af argumenterne for at flytte sin pension til sit pengeinstitut er ofte, at ens pensionsopsparinger bliver samlet, og at du dermed opnår lavere omkostninger. I dag er din samlet i en opsparing hos Danica Pension. Hvis du vælger at flytte din pensionsopsparing til [rådgiver indsætter selv tekst], bliver din opsparing opdelt i to, fordi opsparingen til livsvarig pension bliver placeret i [rådgiver indsætter selv tekst]. Dermed bliver dine opsparinger ikke samlet.

Når du skal betale omkostninger for mere end én pensionsordning, både den i pengeinstituttet og den i pensionssekskabet, kan det meget vel blive dyrere for dig. Pengeinstitutterne oplyser ofte, at det ikke koster noget at have en depot hos dem, og det kan også være korrekt, men samtidig kan de handler med værdipapirer, der sker i depotet, være dyre. I takt med, at du bliver ældre, skal risikoen på dine investeringer tilpasses. Det kan betyde, at der løbende skal handles værdipapirer, som vil øge omkostningerne for dig....”

B. Afkast - forrentning pensionsopsparing:

Følgende fremgår af mailskabelonerne beregnet til kunder, som har anmodet om overførsel af et markedsrenteprodukt til bank eller pensionssekskab:

”Det er vanskeligt at lave en præcis sammenligning af afkast på tværs af sekskaber, fordi pensionsordninger er forskellige. De fleste fokuserer på historiske afkast, men historiske afkast er ikke nødvendigvis en indikator for fremtidens afkast.

Afkast er ofte afhængig af de personer, som beslutter hvordan der investeres, og om strategien for eksempel er kortsigtet eller langsigtet. Vi har i Danica Pension et unikt investeringsteam, der ledes af personer med en stærk investeringshistorik inden for pensionsbranchen, og som har skabt nogle af branchens højeste afkast. I vores investeringsstrategi har vi fokus på solide og stabile afkast over de næste 5, 10, 15 og 20 år, og ikke på afkast, der kan være høje her og nu, men også mindre stabile over en længere periode....”

C. Sikkerhed for udbetaling:

Følgende fremgår af mailskabelonerne omkring sikkerhed for udbetaling beregnet til kunder, som har anmodet om overførsel af et markedsrenteprodukt med en tilknyttet garanti til bank eller pensionssekskab:

"Din ordning er omfattet af en garanti, og det betyder, at du har en sikkerhed for, hvad du som minimum vil få udbetalt i pension. Det giver økonomisk tryghed. Pengeinstitutter kan ikke tilbyde dig denne garanti. Du kan derfor risikere, at få en lavere udbetaling, hvis du overfører ordningen.

Garantien kan løbende til- og frakobles, og koster 0,25% af din opsparing pr. år frem til udbetaling, og 0,15% af din opsparing, mens du får udbetalt din pension. Derudover koster det et engangsgebyr på 875 kroner, hvis du til- eller frakobler garantien."

Følgende fremgår af mailskeblonerne omkring sikkerhed for udbetaling beregnet til kunder, som har anmodet om overførsel af et gennemsnitsrenteproduktet Danica Traditionel til et markedsrenteprodukt hos en bank eller et pensionselskab:

"Din opsparing i Danica Pension er på nuværende tidspunkt placeret i Danica Traditionel. Det betyder, at du har en garanti for, hvad du som minimum vil få udbetalt i pension. Det giver økonomisk tryghed.

Den garanti, du har, kan ikke længere tilbydes på tilsvarende vilkår, og dine sikrede minimumsudbetalinger vil derfor blive sat ned, hvis du overfører din pensionsopsparing fra Danica Pension. Vi fraråder dig derfor at flytte din opsparing.

Din opsparing i Danica Traditionel forrentes med en årlig kontorente, der er baseret på det afkast, som Danica Pension har opnået over tid ved at investere din opsparing på en måde, der tager hensyn til den garanti, du har for minimumsudbetaling. Derfor kan man ikke sammenligne din rente på Danica Traditionel med afkast i pensionsprodukter, hvor opsparingen investeres uden garantier...."

D. Kundefordele i Danske Bank:

Følgende står i mailskeblonerne omkring kundefordele:

"Endvidere bør du også være opmærksom på, at når du er kunde i Danske Bank og tilmeldt Danske Banks kundeprogram, indgår værdien af pensionsordninger i Danica Pension i den samlede beregning af din økonomi. Det kan have betydning for, hvor i kundeprogrammet du er placeret, og hvor du vil blive placeret, hvis du vælger at flytte din ordning fra Danica Pension.

Vi anbefaler, at du tager en snak med din rådgiver i Danske Bank, hvis du har spørgsmål til kundeprogrammet og dine fordele."

I ingen af skabelonerne oplyser Danica pensionstageren om, at denne kan risikere at miste muligheden for at overføre sine rettigheder til tidlig udbetalingsalder, hvis pensionstageren *ikke* flytter sin ordning i forbindelse med opstarten af den nye ordning, eller at det alternativt kan være muligt at overføre en ordning med tidlig udbetalingsalder til en anden lukket ordning i det modtagende selskab.

Danica har oplyst, at en kunde, der bliver kontaktet, typisk vil blive oplyst om samtlige af de emner, der vurderes at kunne være relevante for kunden.

Rådgiverne i Retention og chefrådgiverne prioriterer generelt rådgivning af kunder med Danica Traditionel, rentegruppe 3 og 4. Kunderne i disse grupper kan risikere at miste de høje grundlagsrenter ved flytning til et andet selskab. En flytning kan dermed indebære en væsentlig reduktion i kundens garanterede udbetalinger. Danica prioriterer at kontakte og rådgive kunderne i disse to kundekategorier, men det kan af ressourcemæssige årsager ske, at ikke alle kunderne i de to kategorier kontaktes, hvis der er stor spidsbelastning.

Høring

Danica har haft udkast til påbud i høring. Danica har ikke haft materielle bemærkninger til udkastet og tager de to udkast til påbud til efterretning.

Høringen har dermed ikke givet anledning til at ændre i afgørelsen.

Retligt grundlag

Finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningskik og god praksis indenfor virksomhedsområdet. Det følger af § 43, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Der er tale om en retlig standard, som skal fortolkes i overensstemmelse med de til enhver tid gældende samfundsnormer.

God skik-regler skal sikre, at kunderne kan have tillid til markedet og de finansielle virksomheder, og reglerne bidrager til et velfungerende finansielt marked. Det fremgår af bemærkningerne til § 43, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed.

En forsikringsdistributør skal udvise god erhvervsskik i sin handelspraksis overfor forbrugerne, det vil bl.a. sige, at sørge for at varetage kundens interesser og udvise den omhu, som står i rimeligt forhold til hæderlig markedspraksis. Det følger af § 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører. For at have handlet i strid med § 5 skal den pågældende handelspraksis være egnet til at få gennemsnitsforbrugeren til at træffe et valg, som denne ellers ikke ville have truffet. Det er en følge af § 9, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Finanstilsynets vurdering

Når en pensionstager skal tage stilling til, om dennes pensionsordning skal overføres fra et selskab til et andet, er der nogle særlige opmærksomhedspunkter, som pensionstageren bør få undersøgt og modtage rådgivning om.

For at pensionstageren kan træffe et informeret valg, skal pensionstageren have tilstrækkelige oplysninger om både fordele og ulemper ved at få overført sit pensionsdepot, inden det afgivende selskab anmodes om overførslen.

Det er Finanstilsynets opfattelse, at de generelle god skik-regler tilsiger, at rådgivningsforpligtelsen i forbindelse med en flytning af en pensionsordning ligger hos det modtagende selskab. Det skyldes, at en flytning altid i praksis foregår ved, at pensionstageren retter henvendelse til det selskab, som den pågældende ønsker at få sin pensionsordning overført til, og at pensionstagerens beslutning om at få overført pensionsordningen træffes ved denne henvendelse. Det modtagende selskab skal således sikre, at pensionstageren bliver oplyst om fordele og ulemper ved en overførsel, og dermed har mulighed for at foretage sit valg på et oplyst grundlag.

Denne praksis understøttes af, at branchen gennem EDI-systemet, som håndterer flytning af pensionsordninger, forudsætter, at en flytning af en pensionsordning foregår ved henvendelse til det modtagende selskab.

Det er ikke enhver forskel mellem ordningerne, som pensionstageren skal informeres om. Afgørende er, at pensionstageren får information om centrale forhold, der kan eller vil få større økonomisk og/eller dækningsmæssig betydning. Det kan f.eks. være information om omkostninger, forrentninger, eventuelle garantier, dækninger m.v. både ved kundens nuværende ordning og den ordning, man rådgiver kunden om at flytte til. Såfremt det modtagende selskab eller pensionstageren ikke selv har oplysningerne om den nuværende ordning, skal det modtagende selskab opfordre pensionstager til selv at søge oplysningerne hos det afgivende selskab forud for, at pensionstageren træffer endelig beslutning om flytte sin ordning.

Det må derfor lægges til grund, at når det modtagende selskab har opfyldt deres rådgivningsforpligtelser, og kunden herefter vælger at anmode om at få overført sin ordning, så har kunden truffet et informeret valg herom. Hvis det modtagende selskab ikke opfylder deres rådgivningsforpligtelse i forbindelse med overførsel af en pensionsordning, vil det anses for at være at i strid med god skik.

Det er derfor Finanstilsynets opfattelse, at det afgivende selskab for at udvise god erhvervsskik loyalt skal gennemføre pensionstagerens anmodning om overførsel af pensionsordninger uden at kontakte pensionstageren. Dette

gælder dog ikke, hvis der er risiko for, at pensionstageren ved overførslen mister væsentlige rettigheder.

Det er ikke i overensstemmelse med god skik, når Danica, som afgivende selskab, kontakter en pensionstager af grunde, der ikke direkte har til formål at varetage kundens interesse, men eksempelvis er begrundet i selskabets ønske om at bevare kundens midler under forvaltning.

Det beror på en konkret vurdering, om en pensionstager er i risiko for at tabe væsentlige rettigheder ved en overførsel.

Finanstilsynet finder generelt ikke, at nedenstående forhold kan medføre, at pensionstageren er i risiko for at tabe væsentlige rettigheder ved en overførsel, og det er således i strid med god skik, når Danica, som afgivende selskab, kontakter pensionstageren for at oplyse om:

- Investeringsstrategi og afkast, hvor Danica har følgende anført i en mailskabelon: *"Vi har i Danica Pension et unikt investeringsteam, der ledes af personer med en stærk investeringshistorik inden for pensionsbranchen, og som har skabt nogle af branchens højeste afkast. I vores investeringsstrategi har vi fokus på solide og stabile afkast over de næste 5, 10, 15 og 20 år, og ikke på afkast, der kan være høje her og nu, men også mindre stabile over en længere periode...."*
- Særlige fordele som kunde i Danske Bank, hvor Danica har følgende anført i mailskabelonerne: *"Endvidere bør du også være opmærksom på, at når du er kunde i Danske Bank og tilmeldt Danske Banks kundeprogram, indgår værdien af pensionsordninger i Danica Pension i den samlede beregning af din økonomi. Det kan have betydning for, hvor i kundeprogrammet du er placeret, og hvor du vil blive placeret, hvis du vælger at flytte din ordning fra Danica Pension."*
- Omkostninger, hvor Danica oplyser om prisen for at flytte ordningen fra Danica og opfordrer kunden til at undersøge omkostningerne i det modtagende selskab.

Finanstilsynet har samtidig konstateret, at det ikke fremgår af skabelonerne, at pensionstageren risikere at miste muligheden for at overføre sine rettigheder til tidlig udbetalingsalder, hvis pensionstageren *ikke* flytter sin ordning i forbindelse med opstarten af den nye ordning, eller at det alternativt kan være muligt at overføre en ordning med tidlig udbetalingsalder til en anden lukket ordning i det modtagende selskab.

Hvis et afgivende selskab kontakter pensionstageren for at oplyse om muligt tab af væsentlige rettigheder, finder Finanstilsynet desuden, at det afgivende

selskab samtidig skal oplyse pensionstageren om, at kunden vil miste sin ret til videreførsel af 60-års rettigheder, hvis pensionstageren vælger at lade sin pensionsordning blive i det afgivende selskab.

Finanstilsynet finder, at de ovenfor nævnte forhold er en adfærd som væsentligt forvrider eller vil kunne forventes væsentligt at forvride den økonomiske adfærd hos gennemsnitsforbrugeren, idet denne adfærd vil kunne pensions-tageren til at træffe en beslutning, som denne ellers ikke ville have truffet om at lade pensionsordningen blive i Danica. Pensionstageren risikerer hermed også at miste væsentlige rettigheder.

Finanstilsynet påbyder derfor Danica følgende for at efterleve § 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører:

1. At gennemføre en pensionstageres anmodning om overførsel af sin pensionsordning uden at kontakte pensionstageren, medmindre der er risiko for, at pensionstageren ved overførslen mister væsentlige rettigheder.
2. At oplyse en pensionstager om risikoen for at miste rettigheden til tidlig udbetalingsalder af pensionsordningen, hvis denne rettighed kan fortabes ved at pensionsordningen forbliver i Danica, når Danica kontakter en pensionstager, der har anmodet om at få overført sin pensionsordning.

Påbud nr. 1 er ikke til hinder for, at selskabet kvitterer for overførselsanmodningen, og eventuelt medtager saglige og faktuelle oplysninger om det afgivende selskab og pensionsordning i selskabet. En sådan kvittering, må dog ikke være til hinder for, at det afgivende selskab efterlever sine aftalemæssige forpligtelser til at overføre ordningen hurtigst muligt i overensstemmelse med branchens renteaftale¹.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Klagen skal sendes pr. e-mail til ean@naevneneshus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnets sekretariat, Toldboden 2, 8800 Viborg.

Det er forbundet med et gebyr at klage til Erhvervsankenævnet. Yderligere information om klagegebyr og opsættende virkning kan findes på Erhvervs-

¹ <https://www.forsikringogpension.dk/media/4421/renteaftalen-mellem-pengeinstitutterne-og-pensionselskaberne-01112015.pdf> - Renteaftalen er branchens aftale om reglerne for morarenter ved overførsler mellem pensionselskaber og pengeinstitutter, og det fremgår her bl.a. at selskaberne skal overføre hurtigst muligt.

ankenævnets hjemmeside, <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenævnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Det følger af § 354 b, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse eller af betydning for forståelsen af §§ 43-60 e og bekendtgørelser udstedt i medfør heraf. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse og har betydning for forståelsen af god skik, jf. § 43 i lov om finansiel virksomhed og bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører. Afgørelsen vil derfor blive offentliggjort i sin helhed på Finanstilsynets hjemmeside.

Beslutning om offentliggørelse er endelig og kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Med venlig hilsen

Nina Pabst-Karlsson
Chefkonsulent