

P+, Pensionskassen for Akademikere
Att.: Direktionen
Dirch Passers Allé 76
2000 Frederiksberg

5. februar 2021
Ref. LMK
J.nr. 6073-0113

Påtaler for omvalgsmaterialet til særlig udsat medlemsgruppe

Afgørelse

I 2018 gennemførte P+, Pensionskassen for Akademikere (daværende JØP) et omvalgskampagne for medlemmer med helt eller delvist garanterede pensioner. Selskabet valgte at skrive ud til næsten alle de pågældende medlemmer, inkl. de medlemmer, som modtog pensioner fra selskabet, enten invalide- eller aldersydelse (de aktuelle medlemmer).

Finanstilsynet påtaler, at P+ ikke overholdt sin forpligtelse til at handle redeligt og loyalt, jf. § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, da selskabet tilbød omvalg til medlemmer der får udbetaling ved invaliditet, som udgør en særligt udsat gruppe, ved:

1. ikke at tage særligt højde for denne gruppes behov, og uden at have gjort sig relevante og tilstrækkelige overvejelser om, hvorvidt et omvalg ville være hensigtsmæssigt for denne gruppe og dermed uden at have medtaget de relevante overvejelser i rådgivningen af disse medlemmer
2. ikke at have tydeliggjort forskellene på de forskellige risici og størrelsen på disse i de medlemmers ydelser før og efter omvalg i informationsmaterialet.

Baggrund

I august 2018 varslede P+ en kommende omvalgskampagne fra selskabets afd. 1 til afd. 2, som ville finde sted fra oktober til december 2018. Materialet gik ud til alle de medlemmer, som ikke havde benyttet sig af tidligere omvalgskampagner i henholdsvis 2007 og 2012, og derfor fortsat havde en pensionsordning i afd.1, som var helt eller delvist garanteret. Selskabet valgte at skrive ud til næsten alle disse medlemmer, inkl. de medlemmer som modtog invalide- eller aldersydelse fra selskabet.

FINANSTILSYNET

Århusgade 110
2100 København Ø

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

ERHVERVSMINISTERIET

Til de medlemmer, som fik udbetalt pension fra selskabet, og som fik et ekstra tillæg til deres pension, *Tillægspension*, indeholdt materiale samtidig information om, at medlemmets pension ville blive nedsat, da P+ fremadrettet ikke ville udbetale tillægget til medlemmer i afd.1¹. Disse medlemmer kunne således se frem til kun at modtage deres *Grundlagspension*.

I oktober 2018 begyndte pensionskassen så at udsende de individuelle tilbud om omvalg til medlemmerne. Medlemmerne blev tilbudt at fravælge deres helt eller delvist garanterede ordning til fordel for en ordning, der fremadrettet reelt ville være helt ugaranteret, idet den bestod af ordning med en betinget garanti, som pensionskassen har meget vide ramme for til at kunne ændre², og et ugaranteret pensionstillæg.

De medlemmer, som fik tillægspension, fik sammen med tilbuddet om omvalg samtidig en gen-orientering om, at tillægspensionen ville bortfalde pr. 1. december 2018, og de eksisterende pensioner dermed ville blive nedsat. P+ vurderede dog, at tillægspensionen var *væsentlig* og havde derfor valgt at lave et *overgangstillæg* frem til 1. januar 2020 for de medlemmer, som eventuelt valgte at blive i afd.1.

Før-omvalgstillægene i omvalgsmaterialet var derfor for disse medlemmer vist både inkl. tillægget pr.1.november 2018 og uden tillægget pr. 1.december 2018, selvom medlemmet ifølge brevet ville modtage overgangstillægget i stedet for tillægspensionen pr. 1.december 2018 og først ville være helt foruden tillæg pr. 1.januar 2020.

Udover to følgebrev med oplysningerne om omvalg og tillæggenes bortfald, indeholdt brevet en *læsevejledning* til omvalgstilbuddet, selve *omvalgstilbuddet* med før og efter tal beregnet på medlemmets egne tal, en *graf* der viste usikkerheden på udviklingen af pensionen, samt et tillæg om *forudsætningerne for beregningen* af omvalgstilbuddet.

Finanstilsynet modtog i november 2018 en klage fra et medlem i pensionskassen, som ikke kunne gennemskue budskaberne og talberegningerne i hverken brevet fra august eller det individuelle omvalgstilbud fra oktober. Medlemmet hører til den gruppe, som modtager invalideydelse fra P+.

Medlemmets specifikke brev var dateret 9. november 2018, og medlemmet skulle ifølge følgebrevet om omvalg svare senest 30. november 2018, hvis medlemmet ønskede at benytte sig af omvalgstilbuddet. Denne dato var dog korrigeret i slutningen af det andet følgebrev om tillægspensionens bortfald, hvor der stod, at denne frist ikke gjaldt dette medlem, da medlemmet modtog

¹ Tillæggets størrelse blev fastsat løbende fra P+'s side, alt efter hvad der var penge til.

² Betinget garanteret betyder at pensionen kan ændres og dermed de facto også er ugaranteret. Det er bestyrelsen, der beslutter hvis de betingede pensioner skal nedsættes, typisk i en situation hvor forudsætningerne er bristet, f.eks. levetids- eller afkastforventningerne

omvalgsbrevet senere end de medlemmer, som ikke var omfattet af overgangstillægget. Fristen for medlemmet fremgik i stedet af en meddelelse i e-Boks.

Medlemmer, som fik udbetalt både pension og tillægspension fra selskabet, modtog således to breve i samme omgang. Det ene brev var et brev med beskrivelsen af selve tilbuddet om omvalg. Det andet brev indeholdt oplysninger om, at tillægspensionen bortfaldt. Brevet om bortfald af tillægspensionen var på lidt over en A4 side, og de væsentligste oplysningselementer til medlemmet var:

1. Tillægspension bortfalder pr. 1. december 2018.
2. Da tillægspensionen vurderes væsentlig, får medlemmet i en overgangsperiode et såkaldt overgangstillæg fra den 1. december 2018.
3. Medlemmet får ikke overgangstillægget, hvis medlemmet tager imod tilbuddet om at vælge om.
4. I december vil overgangstillægget modsvare den nuværende tillægspension.
5. Herefter vil medlemmets pension blive reduceret med 8 pct. den 1. januar 2019 (men det står ikke klart om det er tillægget eller den samlede pension, som nedsættes med 8 pct.).
6. Fra 1. januar 2019 vil overgangstillægget blive udbetalt som et halvårligt tillæg.
7. Overgangstillægget udbetales ikke til eventuelle efterladte ægtefæller.
8. Overgangstillægget vil ikke være omtalt i omvalgsbrevet. Den pension som er angivet i det andet brev med tilbud om omvalg under "*eksisterende ordning pr. 1.12.2018*", udgør pensionen efter perioden med overgangstillæg, det vil sige reelt pensionen den 1. januar 2020. Det ville ligeledes ikke være muligt at se overgangstillægget på "*min pension*" og pensionsoversigten i overgangsperioden.

Omvalgsmaterialet

Medlemmet, som har klaget til Finanstilsynet, er aktuel invalidepensionist i P+.

Medlemmet har en ordning, som ligger i den kontributionsgruppe, hvor den sammenvægtede grundlagsrente ligger imellem 1,25 - 2,25 pct. Størstedelen af pensionsydelsen er garanteret og med en lille del på en såkaldt betinget garanti, hvilket kan betyde, at ydelserne kan blive nedsat f.eks. ved ændringer i levetidsforventningerne, såfremt bestyrelsen beslutter det. Medlemmet blev tilbudt at vælge om til en helt ugaranteret ordning (Afdeling 2), hvor både invalideydelse og aldersydelse fremadrettet vil være ugaranteret for hele ydelsens vedkommende.

Brevet fremhæver, at pensionen består af en ubetinget garanteret del, og at et omvalg betyder, at pensionen ville kunne sættes op eller ned, afhængigt af *bl.a. investeringsresultater, ændringer i middelevetider og invaliditetshyppigheder*.

Brevet har et afsnit, hvor det fremhæves, at medlemmet ikke får nogen anbefaling fra selskabet "*Det skyldes, at det ikke er muligt generelt at sammenligne en betinget pension med en ubetinget pension. Valget må derfor bero på dine egne forventninger til fremtiden og dine behov*".

Endelig står der i brevet, at medlemmet kan læse mere på hjemmesiden, ringe til selskabet og/eller melde sig til et informationsmøde. Ønsker medlemmet at tage imod omvalgstilbuddet, skal dokumentet underskrives i e-boks eller på medlemmets egen side på nettet. Der vil derefter være 14 dages fortrydelsesret.

I selve omvalgstilbuddet med medlemmets egne tal, er den nuværende pension sammenlignet med et eventuelt omvalg til afdeling 2. Sammenligningen viser, at invalidepensionen før omvalg består af den ubetingede garanterede pension og en lille betinget del. Regner man selv på forskellene i tallene, udgør den betingede pension, og dermed den risikoudsatte del, efter bortfald af tillægspension og overgangstillæg, ca. 10 pct. af den samlede ydelse.

Sammenligningen viser, at medlemmet efter omvalg ville have en samlet pension, som var ca. 30.000 kr. større årligt end før-ydelsen, svarende til en stigning på ca. 33 pct.

Den nye samlede pension ville bestå af en grundlagspension, som er betinget garanteret, og en tillægspension, som er ugaranteret. Regner man efter vil tillægspensionen i afd. 2 for dette medlem efter omvalget udgøre ca. 58 pct. af den samlede pension.

I læsevejledningen står ovenstående begreber kort forklaret, herunder også at begge dele kan sættes ned. I det medsendte bilag om forudsætningerne kan medlemmet læse beregningerne bag om henholdsvis ubetingede og betingede garantier, samt om tillægspensionen i Afdeling 2.

På hjemmesiden kunne medlemmet finde en Q&A for omvalget, hvor forskellige spørgsmål-svar var gennemgået, f.eks. bestyrelsens udtalelse, hvilke eventuelle valgmuligheder, der var i forbindelse med omvalget, og medlemmet kunne klikke sig ind på yderligere info om forsikringsdækningerne i forhold til det, der passede til deres situation, f.eks. hvis medlemmet fik udbetalt pension.

Fulgte medlemmet dette link, var der en samlet information om konsekvenserne for forsikringsdækningerne ved et omvalg.

P+ 's redegørelse

Finanstilsynet afholdt et møde med P+ den 26. februar 2019 og anmodede herefter om en redegørelse. P+ svarede Finanstilsynet med en redegørelse af 3. juni 2019.

Af redegørelsen fremgår det, at medlemmerne i afd.1 – ikke omtegnet – gennem flere år har efterspurgt muligheden for at vælge om, hvorfor pensionskassen besluttede at give dette tilbud nu.

P+ ønskede at give invalidepensionisterne samme tilbud som alle andre. Derfor sendte pensionskassen også tilbud ud til denne gruppe. P+ havde en meget lille gruppe på knap 30 medlemmer, som fik invalide- eller alderspension, og som de ikke tilbød omvalg til, men P+ havde planlagt at tilbyde dem det på et senere tidspunkt, når de havde fået beregningsløsningen til denne gruppe på plads. Derudover tilbød de ikke omvalg til efterladte, dvs. modtagere af børne- eller ægtefællepensioner.

I alt sendte P+ omvalgstilbud ud til 86 medlemmer, som modtager invalidepension fra selskabet og 21 medlemmer accepterede tilbuddet. De omvalgte invalidepensionister var tegnet oprindeligt på grundlagsrenter mellem 1,25 pct. og 4,25 pct.

Brevmaterialet fra november, som klager fik, var målrettet denne gruppe. De medlemmer, som var aktuelle invalidepensionister, og som modtog tillægspension fik yderligere et særligt ekstra brev om, at denne ville bortfalde, og at talmaterialet ikke tog hensyn til, at der i et års tid ville blive udbetalt et midlertidigt tillæg.

P+ har oplyst, at det var afgørende for dem ikke at komme med nogen anbefalinger til medlemmerne, da de ikke mente, at det er muligt at sammenligne en betinget pension med en ubetinget pension, og omvalget derfor forenklet sagt handlede om en fremtidig mere usikker men pt. højere pension kontra en nuværende fast men pt. lavere pension. Der var ingen medlemmer, hvor omvalget umiddelbart var til ugunst, da alle fik deres økonomiske værdi af garantien med.

Hvis medlemmerne kontaktede P+, sad medarbejderne klar i forhold til de spørgsmål, som var dækket af Q&A. Skulle et medlem stille mere vanskelige spørgsmål, blev de videresendt til særligt uddannede rådgivere, som kunne rådgive medlemmet

P+ redegjorde for, at det hele tiden havde været planen, at kontakte ca. 750 medlemmer i november efter omvalgsmaterialet var sendt ud, for at høre om medlemmerne havde forstået brevenes indhold. De 750 medlemmer var fordelt mellem eventuelle medlemmer (medlemmer som ikke fik udbetalt invalide- eller alderspension) og aktuelle medlemmer, som fik udbetalt tillægspensionen i deres garanterede ordning.

Efter Finanstilsynet havde indledt dialog med P+ om omvalget og særligt tilbuddene til de medlemmer, som fik udbetalt invalidepension fra selskabet, valgte P+ at skrive og efterfølgende ringe til de 21 ud af 86 invalidepensionister, som havde takket ja til omvalget. P+ ville med kontakten sikre, at medlemmet ikke havde fortrudt eller sad inde med yderligere spørgsmål, selvom P+ ikke havde nogen indikation af, at det skulle være tilfældet.

P+ havde lavet et talepapir til medarbejderne, der skulle gennemføre samtalerne, hvor der bl.a. blev lagt vægt på de emner, som Finanstilsynet havde fremhævet som væsentlige, f.eks. medlemmets alder, økonomiske situation og helbred.

Afgørelsen har været i høring hos P+ som har givet anledning til nogle faktuelle rettelser. Dertil fastholder P+ at risiciene efter deres opfattelse fremgik tydeligt af materialet, og de er således ikke enige i påtale 2.

Retligt grundlag

En forsikringsdistributør skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder. Det følger af § 4, stk. 1, bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører nr. 1143 af 15. november 2019.

Finanstilsynet har i 2014 udsendt en vejledende udtalelse om god skik ved omvalg, hvoraf det fremgår, at en redelig og loyal handlemåde overfor kunderne indebærer, at selskabet har en særlig forpligtelse til forud for udsendelse af tilbud om omvalg at vurdere, om et omvalg kan have særlig betydning for særlige medlems- eller kundegrupper og identificere disse grupper. Vælger et selskab at tilbyde omvalg til grupper, for hvem et omvalg kan have en særlig betydning, skal selskabet sikre sig, at informationsmaterialet indeholder en klar anvisning om, at disse kundegrupper bør kontakte selskabet og søge individuel rådgivning, før kunden træffer et valg.

Finanstilsynets vurdering

Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor medlemmerne indebærer bl.a., at et pensionselskab kommunikerer med medlemmerne i et letforståeligt sprog og på en måde, der tager hensyn til at pension af de fleste opleves som et komplekst og svært tilgængeligt område.

Set i det lys vurderer Finanstilsynet, at P+ omvalgsbrev fra november 2018 er meget informationstungt med mange og meget komplicerede budskaber.

Finanstilsynet finder endvidere generelt, at P+'s kommunikation til medlemmerne om omvalg er svært tilgængeligt, hvilket Finanstilsynet har anført overfor P+ ved tidligere lejligheder og på møde mellem P+ og Finanstilsynet om sagen 26. februar 2019.

P+ fremførte både på mødet og i deres redegørelse, at deres medlemmer er en *homogen medlemsgruppe, som qua deres baggrund har en relativ god forståelse af at have en pensionsordning.*

Finanstilsynet mener dog ikke, at man automatisk kan slutte, at medlemmerne forstår de komplicerede oplysninger om et pensionsomvalg, blot fordi de har en højere uddannelse. Hertil kommer, at selv om P+'s medlemmer skulle have særlige forudsætninger for at forstå og gennemskue konsekvenser af et pensionsomvalg, så er selskabets breve stadig meget svært tilgængelige.

Dette illustreres af de mange budskaber, som Finanstilsynet har identificeret i det brev, blev udsendt i oktober 2019, og som indeholder 8 væsentlige budskaber.

Finanstilsynet finder det kritisabelt, at omvalgsbrevet ikke fremhæver medlemmets særlige status som invalidepensionist og derfor heller berører de særlige risici, der i den situation knytter sig til at få en ugaranteret pension.

Finanstilsynet vurdering ændres ikke af, at P+ hele tiden havde planlagt at ringe ud til medlemmerne, fordi de godt vidste det var komplicerede breve og budskaber, og heller ikke af, at P+ efter mødet med Finanstilsynet kontaktede de berørte medlemmer og fulgte op på medlemmernes valg.

Informationen om omvalg i brevet burde kunne stå alene og forståelsen bør ikke *afhænge af*, at informationerne bliver suppleret med en opringing, selvom det er et godt *supplement.*

Skulle en ugaranteret pension blive nedsat, så vil en invalidepensionist ikke kunne supplere sin indkomst med ekstra arbejde og vil heller ikke kunne se frem til eventuelle lønstigninger, forfremmelser mv. Medlemmet kunne også være blevet invalid på et tidspunkt med høj gæld og forsørgerpligt og burde derfor måske overveje om en ugaranteret og eventuel svingende indkomst er kompatibel med den situation.

I omvalgstilbuddet med medlemmets egne tal, sammenlignes den nuværende pension med et eventuelt omvalg til afdeling 2. Sammenligningen i klagers eksempel viser, at invalidepensionen før omvalg består af den ubetingede garanterede pension og en lille betinget del.

Den betingede pension, og dermed den risikoudsatte del, udgjorde for klagers vedkommende alene ca. 10 pct. af den samlede ydelse efter bortfald af tillægspension og overgangstillæg.

Efter omvalg ville klager have en samlet pension, som var ca. 33 pct. (30.000 kr.) større årligt end før-ydelsen på grund af tilførslen af hensættelserne til garantien. Denne samlede pension er dog udtryk for en beregning pr. 1. december 2018 på de daværende forudsætninger, og kan ændre sig fra år til år.

Konkret betyder omvalget for medlemmet, at den ugaranterede tillægspension efter omvalget nu vil udgøre en langt større andel af den samlede ydelse, i alt ca. 58 pct. som tidligere anført. Dermed vil en langt større andel af den samlede ydelse med større sandsynlighed kunne risikere at ændre sig, da risikoen for nedsættelser i tillægspensionen er større end for nedsættelser i den betingede pension. Det fremgår således ikke, at medlemmet inden omvalget maksimalt kunne blive sat ca. 10 pct. ned i pension, og det kun hvis bestyrelsen måtte beslutte, at de fastsatte forudsætninger var bristet og den betingede pension skulle nedsættes. Dette forhold beskrives ikke i omvalgs materialet.

Dette er tal gengivet specifikt for klagers vedkommende. Tilbuddene vil variere, fordi medlemmernes opsparing og ydelser er forskellige, ligesom hvert enkelt medlems situation vil variere. Dette øger behovet for individuel rådgivning.

Forskel på både typen af og størrelsen på risici er ikke forklaret eller på nogen måde fremhævet. Medlemmet kan i læsevejledningen læse en kort forklaring af begreberne betinget-, ubetinget- og tillægspension, men skal selv slutte, at dette indebærer væsentlige forskelle i risiko, og at denne vil blive forskudt væsentligt i et omvalg.

Det er Finanstilsynets opfattelse, at P+ burde have givet en klar anvisning til den særlige medlemsgruppe om altid at søge rådgivning om konsekvenserne ved at få en eventuel svingende ydelse efter et omvalg.

Finanstilsynet finder således, at forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt tilsiger, at en pensionskasse nøje overvejer, om der er grupper af kunder, hvor det ikke vil være hensigtsmæssigt for kunderne at vælge om, og i forbindelse med tilbud om omvalg sikrer sig, at disse kunder er informeret om netop

de særlige forhold, som kan føre til, at det omvalg ikke vil være hensigtsmæssigt for dem.

Finanstilsynet finder, at kommunikationen til de medlemmer, der aktuelt modtog invalidepensionsydelse, og som var omfattet af en garanti, ikke lever op til denne forpligtelse.

Finanstilsynet påtaler på den baggrund, at P+ ikke overholdt sin forpligtelse til at handle redeligt og loyalt, jf. § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører da selskabet tilbød omvalg til medlemmer der får udbetaling ved invaliditet, som udgør en særligt udsatte gruppe ved:

1. ikke at tage særligt højde for denne gruppes behov, og uden at have gjort sig relevante og tilstrækkelige overvejelser om, hvorvidt et omvalg ville være hensigtsmæssigt for denne gruppe og dermed uden at have medtaget de relevante overvejelser i rådgivningen af disse medlemmer
2. ikke at have tydeliggjort forskellene på de forskellige risici og størrelsen på disse i de aktuelle medlemmers ydelser før og efter omvalg i informationsmaterialet.

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

Offentliggørelse

Det følger af § 354 b i bekendtgørelse om 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 god skik, jf. § 43, 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 og bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører. Påbuddet og påtalerne vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.