

PensionDanmark
Att.: Direktionen
Langelinie Allé 43
2100 København Ø

27. maj 2021

J.nr. 6073-0153 / 21-001762

Påbud om urimelige vilkår for flytning af pensionsdepoterne og om at gennemføre overførselsanmodninger uden unødige hindringer

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

Afgørelse

1. Finanstilsynet påbyder PensionDanmark at fjerne vilkår i forsikringsbetingelserne, der på urimelig måde hindrer medlemmerne i at flytte deres pensionsordninger til andre selskaber, jf. § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.
2. Finanstilsynet påbyder desuden PensionDanmark at orientere alle deres hvilende pensionstagere om, at vilkåret har været i strid med god skik, så pensionstagere, som tidligere har afholdt sig fra eller er blevet afvist i at overføre deres pensionsordning med henvisning til dette vilkår, får mulighed for at anmode herom på ny, jf. § 40 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.
3. Endelig påbyder Finanstilsynet PensionDanmark at gennemføre en pensionstagers anmodning om overførsel af deres pensionsordning uden at kontakte pensionstageren, medmindre der er risiko for, at pensionstageren ved overførslen mister væsentlige rettigheder, jf. § 5 i god skik for forsikringsdistribution.

ERHVERVSMINISTERIET

Påbuddene har virkning fra det tidspunkt de er kommet frem, dog skal orienteringen ske senest 3 måneder fra dato.

PensionDanmark har dog indtil tre måneder fra dato til at underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddene er efterlevet samt sende dokumentation herfor.

Baggrund

I efteråret 2019 begyndte Finanstilsynet at få klager fra pensionstagerne, som oplevede, at de ikke kunne flytte deres pensionsdepoter til det pensionselskab, hvor de nu havde en ny ordning. PensionDanmark afviste deres anmodninger om flytning med henvisning til selskabets forsikringsbetingelser, hvorefter flytning fra selskabet kun kan ske indenfor brancheaftalen om jobskifte¹.

Finanstilsynet anmodede den 27. september 2019 PensionDanmark om en redegørelse for selskabets adfærd og kommunikation ved pensionsoverførsler, og afholdt møde med selskabet den 15. januar 2020. På baggrund af mødet anmodede Finanstilsynet om yderligere materiale den 17. januar 2020.

Sagsfremstilling

Ændringen i forsikringsbetingelserne

PensionDanmark havde i 1997 et vilkår i deres forsikringsbetingelser, hvorefter medlemmerne kunne overføre deres pensionsopsparing ved jobskifte til en anden obligatorisk pensionsordning.

¹Jobskifteaftalen er en frivillig rammeaftale mellem pensionsinstitutterne. Den blev udformet af brancheorganisationen Forsikring & Pension i 2005 og er opdateret flere gange siden, og indeholder vilkår for, hvornår og hvordan en pensionsordning specifikt kan flyttes i jobskiftesituationer.

Jobskifteaftalen gælder i situationer, hvor en pensionstager har fået nyt job med ny pensionsordning og ønsker at sammenlægge sin hidtidige pensionsordning med den nye pensionsordning i det nye pensionselskab. Hvis en pensionstager overvejer at overføre en pensionsordning på grund af jobskifte, skal pensionstageren kontakte det modtagende selskab og bede selskabet om at foranledige en overførsel af pensionstagerens gamle ordning. Jobskifteaftalen rummer også nogle nærmere beskrevne muligheder for at få forsikringsdækninger med tilsvarende risikosummer i det nye selskab uden at skulle aflevere helbredsoplysninger. For at kunne anvende jobskifteaftalen skal det modtagende selskab anmode om overførsel af pensionsmidlerne senest 36 måneder efter, at den forsikrede er fratrukket det job, som ordningen i afgivende selskab var knyttet til. Denne frist gælder dog ikke, hvis værdien er under 52.600 kr. (2020)¹.

I disse betingelser stod der:

"Forsikringens værdi kan i følgende tilfælde overføres til en anden pensionsordning:

1. *En forsikringstager, der får ansættelse som tjenestemand i staten eller en kommune, har ret til at overføre forsikringens værdi til staten eller kommunen mod betaling for tillæggelse af pensionsalder.*
2. *En forsikringstager, som omfattes af en anden obligatorisk pensionsordning med løbende ydelser i forbindelse med et jobskifte, har ret til at få overført forsikringens værdi til denne pensionsordning."*

I bestyrelsesmateriale fra første bestyrelsesmøde i 1997 fremgår det, at bestyrelsen havde truffet afgørelse om, at PensionDanmark ville overføre pensionsordninger til andre selskaber, selvom det ikke var i umiddelbar forbindelse med et jobskifte, og altså dermed dispenseret fra vilkåret i forsikringsbetingelserne.

Forsikringsbetingelserne undergik herefter løbende justeringer og pr. 1. januar 2017 var bestemmelsen f.eks. formuleret således:

"Medlemmet kan vælge at overføre værdien af pensionsopsparingen til en anden obligatorisk eller frivillig pensionsordning, når indbetalingen af bidrag til PensionDanmark ophører ved medlemmets fratrædelse, hvis medlemmet i det nye ansættelsesforhold bliver omfattet af en anden obligatorisk eller frivillig pensionsordning. Overførsel kan først ske når medlemmet registreres som bidragsfrit dækket i selskabet."

PensionDanmark ændrede imidlertid i forsikringsbetingelserne med virkning fra den 1. januar 2019, til følgende ordlyd:

"Overførsel af pensionsopsparingen fra PensionDanmark kan ske, hvis betingelserne i brancheaftalen om overførsel af pensionsopsparing ved jobskifte er opfyldt (jobskifteaftalen). Det betyder, at medlemmet kun kan overføre værdien af pensionsopsparingen til en anden obligatorisk eller frivillig pensionsordning, når indbetalingen af bidrag til PensionDanmark ophører ved medlemmets fratrædelse, hvis medlemmet i det nye ansættelsesforhold bliver omfattet af en anden obligatorisk eller frivillig pensionsordning.

.....

Det betyder også, at anmodningen om overførsel normalt skal være modtaget i selskabet, inden der er forløbet 36 måneder

fra det tidspunkt, hvor medlemmet overgik til bidragsfri dækning, ligesom der kun kan ske overførsel til de forsikrings- og pensionsselskaber, der har tilsluttet sig ovennævnte brancheaftale.”

Af det materiale, som Finanstilsynet har haft til rådighed, fremgår det, at baggrunden for ændringen var, at antallet af udgående overførsler var marginalt højere i 2018 end i 2017, og at der i 2018 var dobbelt så mange overførelser ud i forhold til antallet af indgående overførsler. PensionDanmark ville på den baggrund arbejde mere proaktivt i forhold til både ind- og udgående overførsler.

Forsikringsbetingelserne blev ændret med valørdato pr. 1. januar 2019, men ændringen blev først effektueret pr. 1. marts 2019, dvs. på overførselsanmodninger afgivet efter denne dato.

Ændringen omfattede samtlige medlemmer, og rettede sig også bagud i tid, således at medlemmer, der allerede havde overskredet fristen på 36 måneder fra deres jobskifte også blev omfattet og derfor ikke længere kunne flytte deres ordning.

PensionDanmark udformede i forbindelse med ændringen et standardbrev med overskriften ”Bør du samle din pension”, som sendes til alle pensionstagere 30 måneder efter bidragsophør til ordningen, såfremt de ikke har flyttet den. Brevet gør pensionstager opmærksom på, at vedkommende har en bidragsfri ordning, som det måske kan være en fordel at overføre til et nyt selskab for at samle pensionen, såfremt pensionstager er omfattet af ny ordning. Det bliver derefter fremhævet, at det dog kan være dyrt i det nye selskab, og pensionstager derfor også kan vælge at lade ordningen stå.

Hvis pensionstager alligevel ønsker at overføre, skal det ske inden en specifik angiven dato (36 måneder efter bidragsophør/fratrædelse). Brevet afslutter med en opfordring til at ringe til selskabet, såfremt pensionstager er i tvivl.

Derudover sender PensionsDanmark breve til pensionstagerne straks ved fratrædelse/når indbetalingerne til ordningen stopper, og når forsikringsdækningerne udløber efter 12 måneders henstand (forudsat, at pensionstager ikke har handlet på ordningen i form af f.eks. overførsel). Ingen af de to breve nævner dog, at en eventuel overførsel *skal* finde sted inden en specifik dato, og at konsekvensen vil være, at depotet herefter ikke kan flyttes. Brevene nævner alene, at det kan være en mulighed at samle pensionen, og i samme

afsnit fremgår det, at det kan blive dyrt i omkostninger at flytte til et andet sted.

Rådgivning om overførsler til PensionDanmark

På PensionDanmarks hjemmeside er der information til nye pensionstagere om, hvor meget de sparer ved at flytte deres pensionsordning til PensionDanmark.

Her fremhæver selskabet også, at det oftest er en fordel at samle sine pensioner:

*"Spar penge, når du samler dine pensioner
Har du arbejdet flere steder, så har du måske også pensioner flere steder. Og det er en dårlig forretning for dig. For du betaler omkostninger hvert sted. Og de penge går du glip af, når du engang skal på pension".*

Efter ændringen af forsikringsbetingelserne og selskabets praksis så det ikke længere tillader overførsler ud af PensionDanmark udenfor jobskifteaftalen, tilføjede PensionDanmark yderligere rådgivning om dette på hjemmesiden under linket "Saml din pension":

*"Start med at logge ind. Så kan du nemt hente oplysninger om dine pensioner via PensionsInfo.
Når du har valgt, hvilke pensioner du gerne vil samle, sørger vi for resten.
Vigtigt, før du samler din pension
Der er nogle ting, du skal være opmærksom på, før du samler din pension. Hvad er reglerne fx, hvis du har samlet din pension hos os, men på et senere tidspunkt vil samle din pension i et andet selskab?
>Læs reglerne<"*

Medlemmet skal her klikke på linket for at en tekstboks kommer frem:

"Har du samlet din pension hos os – og ønsker du senere at overføre pengene til et andet selskab, kan du kun overføre din opsparing til det, man kalder for en obligatorisk pensionsordning.

En obligatorisk pensionsordning vil sige, at din arbejdsgiver eller din overenskomst på dine vegne beslutter, at du skal indbetale pension i et bestemt selskab. I en obligatorisk pensionsordning vælger du altså ikke selv dit pensionsselskab.

Samtidig er der forskel på, om din opsparing er på mere eller mindre end 51.500 kroner.

- *Er din opsparing på 51.500 kroner eller mere? Så skal du søge om at overføre pengene senest tre år efter, du har skiftet job. Ellers mister du muligheden.*
- *Er din opsparing på 51.500 kroner eller mindre? Så har du ingen tidsbegrænsning.”*

Nye pensionstagere i PensionDanmark får desuden et velkomstbrev, hvor der udover at bydes velkommen til selskabet, bl.a. også opfordres til at samle tidligere pensioner:

- *”Har du opsparinger spredt over flere selskaber, betaler du omkostninger hvert enkelt sted. Det er penge, du går glip af, når du går på pension.”*

Endelig har selskabet ”phonere” ansat til at ringe til de nye medlemmer for at få registreret kontaktinformationer på medlemmet i tilfælde af senere rådgivningsbehov.

En del af manuskriptet til phonerne er også at gøre medlemmet opmærksom på, at medlemmet kan samle tidligere pensioner i PensionDanmark. Phonerne skal fortælle medlemmet, at det er meget nemt at overføre tidligere ordninger til selskabet, og at det sparer omkostninger og giver overblik. Phoneren tilbyder herefter at få booket et rådgivningsmøde til medlemmet hos en kunderådgiver med henblik på at drøfte overførsel af tidligere ordninger.

Overførsler fra PensionDanmark indenfor jobskifteaftalen

I forbindelse med ændringen af forsikringsbetingelserne, havde PensionDanmark også kigget på omkostningerne i andre pensions-selskaber på hjemmesiden ”*Fakta om pension*”². En omkostnings-sammenligning lavet på tal herfra viste, at andre selskabers administrations- og investeringsomkostninger var betragtelig højere end hos PensionDanmark.

PensionDanmark lavede derfor, udover begrænsningen i forsikringsbetingelserne i forhold til overførsler udenfor jobskifteaftalen, også tiltag overfor de medlemmer, som ønsker at flytte deres pensionsmidler fra selskabet, og som kan gøre det indenfor jobskifteaftalens rammer. Når overførselsanmodningen modtages, foretager

² Fakta om pension er et værktøj udviklet af Forsikring & Pension til at sammenligne pensionsordninger i forskellige pensions-selskaber. Pensionstagerne kan sammenligne afkast, omkostninger, forsikringer mv. mellem alle de pensions-selskaber, som udbyder pensionsordninger gennem en arbejdsplads.

PensionDanmarks robot beregninger på medlemmets depotstørrelse og de andre selskabers omkostninger baseret på beregninger foretaget via hjemmesiden "*Fakta om pension*".

Såfremt beregningerne viser at besparelsen ved at blive i PensionDanmark overstiger henholdsvis 50.000 kr. og 200.000 kr., har PensionDanmark udarbejdet to brevvarianter, som gør medlemmet opmærksom på den beregnede besparelse, og giver dem tre ugers betænkningstid til at genoverveje og evt. kontakte dem for yderligere rådgivning, inden selskabet afsender pengene.

I brevene står der følgende:

"Så meget kan du spare

Vi har på faktaompension.dk tjekket omkostningerne til investering og administration hos <navn på selskab>. Og vi har regnet på, hvad du kan spare, hvis din pension bliver udbetalt over 15 år, når du går på pension.

Du vil samlet set fra nu, og indtil udbetalingerne stopper, kunne spare op til <xx> kr. Bliver din pension udbetalt over mere end 15 år, vil du kunne spare endnu mere.

Skal vi lade dine penge stå?

Hvis du alligevel ikke vil overføre dine penge til <navn på selskab>, kan du fortryde og lade dine penge stå. Du skal blot klikke på dette link – så klarer vi resten og sørger for at annullere overførslen

...

Hører vi ikke fra dig inden for de næste tre uger, overfører vi dine penge til <navn på selskab>."

Samtidig opretter selskabet et link på selskabets hjemmeside, "Saml din pension", hvorfra medlemmerne selv kan gå ind og lave beregningerne på besparelserne, både hvis medlemmet vil flytte, men også hvis medlemmet vil samle andre ordninger i PensionDanmark.

PensionDanmarks redegørelser

PensionDanmark har svaret Finanstilsynet med redegørelser af henholdsvis 24. oktober 2019 og 28. februar 2020, samt på et møde den 15. januar 2020. Derudover afholdt Finanstilsynet to møder med PensionDanmark i forbindelse med høring over Finanstilsynets udkast til afgørelse, henholdsvis 16. april og 10. maj 2021.

Ændringen i forsikringsbetingelserne

PensionDanmark har gjort gældende, at de tilbage fra 1997 har haft et vilkår i deres forsikringsbetingelser, hvorefter medlemmerne alene kan overføre deres pensionsopsparing ved jobskifte til en anden obligatorisk pensionsordning. PensionDanmark henviser her til uddrag af bestyrelsesmaterialet fra første bestyrelsesmøde i 1997, hvor det fremgår, at bestyrelsen har truffet afgørelse om at overføre pensionsordninger til andre selskaber, selvom jobskifteaftalen ikke var opfyldt.

PensionDanmark fremfører også, at forsikringsbetingelserne løbende har gennemgået opdateringer, herunder også bestemmelsen om overførsel fra PensionDanmark, men det har kun været ændringer af redaktionel karakter. Selve adgangen til overførsel fra selskabet i forsikringsbetingelserne har været uændret gennem årene.

PensionDanmark medgiver dog, at selskabet ikke har håndhævet den betingelse for overførsler i forsikringsbetingelserne i en længere årrække, men at de i 2019 besluttede sig for at ændre praksis og følge forsikringsbetingelsernes hensigt. Derfor indført de en præcisering i betingelserne herom. PensionDanmark anser det altså ikke for at være en ændring i forsikringsbetingelserne, men alene en præcisering.

Ændringen, hvorefter det alene er flytninger indenfor jobskifteaftalen, der nu imødekommes, begrundes PensionDanmark i redegørelsen med, at de havde konstateret, at der var væsentlig flere pensionsordninger, som blev flyttet *fra* selskabet, end der blev overført *ind* i selskabet.

På mødet med Finanstilsynet fremførte PensionDanmark, at de ikke havde modtaget klager fra medlemmer, som ikke kunne flytte deres ordninger fra PensionDanmark, men omvendt modtog de klager fra medlemmer, som *havde* flyttet deres ordninger, og nu fortrød og ville tilbage.

Overførsler fra PensionDanmark indenfor jobskifteaftalen

Samtidig med den nævnte ændring begyndte selskabet systematisk at kontakte pensionstagere, som havde indgivet en anmodning om at flytte deres ordninger, for at informere om besparelsen ved at lade pensionsordningen forblive i PensionDanmark.

PensionDanmark redegør for, at de gør meget ud af at rådgive pensionstagere, som ønsker at overflytte deres pensionsmidler fra sel-

skabet, og som kan gøre det indenfor jobskifteaftalens rammer. Selskabet beregner ud fra medlemmets depotstørrelse og de andre selskabers omkostninger baseret på hjemmesiden "*Fakta om pension*", hvorvidt medlemmet vil spare penge i omkostninger ved at lade depotet forblive i PensionDanmark, og har også lavet et link på hjemmesiden, hvor medlemmerne selv kan gå ind og lave beregningerne på både hvis medlemmet vil flytte, men også hvis medlemmet vil samle andre ordninger i selskabet.

Retligt grundlag

Pensionskasser er underlagt en generel forpligtelse til at handle i overensstemmelse med redelig forretningspraksis og god skik på området, jf. § 43 i lov om finansiel virksomheder.

Denne forpligtelse er præciseret yderligere i bekendtgørelse nr. 1143 af 15. november 2019 om god skik for forsikringsdistributører, hvor det fremgår, at en forsikringsdistributør skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, jf. § 4, stk.1.

Finanstilsynet kan påbyde en virksomhed at berigtige forhold, som er i strid med god skik for forsikringsdistributører. Det følger af § 40, i samme bekendtgørelse.

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 tidligere afgørelse om bindinger

Den 19. august 2013 traf Finanstilsynet en afgørelse om anvendelse af bindinger i forbindelse med tilbud om omvalg fra pensionsordninger med rentegarantier til markedsrenteprodukter.

En række pensionselskaber tilbød eller overvejede dengang at tilbyde et omvalg, der betød, at kunderne fik tilbudt at få deres andel af de ufordelte midler med som bonus. I den forbindelse betingede flere selskaber udbetalingen af denne andel af ufordelte midler af, at kundens ordning så skulle forblive i selskabet i 3 år.

Finanstilsynet vurderede dengang, at det

”primære formål med en bindingsperiode er at beskytte selskabet mod konkurrence om kundens ordning i perioden. Vilkåret om, at kunden skal forblive i selskabet i en karensperiode, tjener hverken kunden eller de øvrige kunder i omvalgsgruppen, men alene selskabet.

Der er derfor snarere tale om en konkurrencebegrænsende foranstaltning, som binder ordningen i selskabet i bindingsperioden, og dermed beskytter selskabet mod, at ordningen flyttes, eksempelvis i forbindelse med et udbud af den firmaordning.

En bindingsperiode, der reelt har til formål at beskytte selskab mod konkurrence, er efter Finanstilsynets opfattelse en urimelig binding af den enkelte kunde, og sænker samtidig den generelle mobilitet på pensionsmarkedet. Vilkåret er derfor uforeneligt med § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

Tilsynet bemærker i den forbindelse, at god skik ikke alene har til formål at sikre den enkelte kunde rimelige vilkår, men også at tilgodese almene samfundsinteresser som hensynet til en effektiv konkurrence.”

Finanstilsynets vurdering

Ændringen i forsikringsbetingelserne

PensionDanmark anfører, at deres forsikringsbetingelser altid har indeholdt en bestemmelse, hvorefter overførsler ud af PensionDanmark kun kan ske i henhold til brancheaftalen om overførsler ved jobskifte. Selskabet har dog i praksis valgt at fravige deres betingelser, dvs. ikke håndhævet dette.

Til støtte herfor anfører selskabet, at forsikringsbetingelserne tilbage fra 1997, har haft følgende ordlyd:

”En forsikringstager, som omfattes af en anden obligatorisk pensionsordning med løbende ydelser i forbindelse med et jobskifte, har ret til at få overført forsikringens værdi til denne pensionsordning.”

Det er Finanstilsynets opfattelse, at eksemplerne på forsikringsbetingelsernes udformning imidlertid ikke harmonerer med PensionDanmarks redegørelse om, at det altid kun har været muligt at flytte fra selskabet indenfor jobskifteaftalens 36 måneder.

I formulering forud for ændringen (formuleringen pr. 1. januar 2017) nævnes jobskifteaftalen ikke eksplicit, og her nævnes heller intet om en begrænsning i forhold til, hvornår du som kunde kan flytte på 36 mdr. fra indbetalingerne stopper. Der er således intet i betingelserne der gør kunden opmærksom på at der skulle være dette indskrænkende vilkår.

Finanstilsynet har i den forbindelse bemærket sig, at PensionDanmark også selv har fundet grund til at præcisere betingelserne i 2019 med eksplicit angivelse af jobskifteaftalen, og denne aftales specifikke tidsgrænse på 36 måneder, så vilkåret nu lyder således:

”Overførsel af pensionsopsparingen fra PensionDanmark kan ske, hvis betingelserne i brancheaftalen om overførsel af pensionsopsparing ved jobskifte er opfyldt (jobskifteaftalen).

...

Det betyder også, at anmodningen om overførsel normalt skal være modtaget i selskabet, inden der er forløbet 36 måneder fra det tidspunkt.”

Finanstilsynet vurderer på den baggrund, at den justering, der i 2019 foretages af forsikringsbetingelserne udgør en reel ændring af forsikringsbetingelserne og en begrænsning af retten til at overføre pensionsordninger i forhold til tidligere versioner.

Denne vurdering understøttes af, at pensionstagerne i PensionDanmark i en årrække frem til ændringen i 2019 har kunnet overføre deres pensionsmidler til andre selskaber uden at skulle overholde en specifik tidsfrist, og dermed i umiddelbar sammenhæng med en jobskiftesituation.

Det forhold, at PensionDanmark som selskab har valgt at læse begrænsninger ind i de tidligere vilkår, som ikke fremgår af ordlyden, kan efter Finanstilsynets opfattelse ikke tillægges vægt. Derfor er Finanstilsynet ikke enig i, at der alene er tale om en præcisering af redaktionel karakter, som anført af PensionDanmark.

Finanstilsynet bemærker, at der kan være flere grunde til, at pensionstagere i PensionDanmark ikke kan flytte deres ordninger indenfor 36 måneder, herunder også ordninger, som PensionDanmark selv i sin tid har opfordret pensionstagerne til at samle hos PensionDanmark. Der kan være pensionstagere, som har været udenfor arbejdsmarkedet på grund af sygdom, har været selvstændige eller

som har været i ansættelser, hvor der ikke var en pensionsordning at flytte ordningen til.

Finanstilsynet finder det i øvrigt ikke dokumenteret, at ændringen også var båret af klager fra medlemmer, som var flyttet og nu ville tilbage pga. høje omkostninger i det nye selskab. PensionDanmark har således ikke kunnet fremlægge kundeførelser, som omhandler fortrydelse på grund af for høje omkostninger i det nye selskab.

Ændringen synes således alene at være initieret af den øgede afgang af pensionsmidler til andre selskaber. Efter Finanstilsynets opfattelse, har den dermed primært til formål at beskytte selskabet mod, at ordninger som PensionDanmark ikke qua brancheaftalen har forpligtet sig til at overføre, flyttes ud af selskabet. Finanstilsynet finder, at et sådant bagvedliggende formål ikke er i overensstemmelse med god skik, og at vilkåret udelukkende er til ulempe for pensionstagerne, som uforskyldt kan havne i en situation, hvor de ikke kan jobskifte deres midler fra PensionDanmark til en ny ordning før efter tidsfristen i jobskifteaftalen.

Det er Finanstilsynets vurdering, at vilkåret udgør en urimelig binding af den enkelte kunde, der samtidig sænker den generelle mobilitet på pensionsmarkedet. Denne vurdering er i tråd med Finanstilsynets tidligere afgørelse fra 19. august 2013 om anvendelse af bindinger i forbindelse med tilbud om omvalg fra pensionsordninger med rentegarantier til markedsrenteprodukter.

Ved denne vurdering har det også haft betydning, at PensionDanmark er en finansiel virksomhed, hvor medlemskabet er obligatorisk for ansatte indenfor overenskomstområderne, hvorfor medlemmerne hverken har valgt at indbetale pensionsmidler til selskabet eller har mulighed for at fravælge dette.

Finanstilsynet har ligeledes lagt vægt på, at ændringen af forsikringsbetingelserne også omfatter medlemmer, der ikke længere arbejder indenfor det overenskomstområde, som medfører medlemskab af PensionDanmark, men som har en bidragsfri ordning stående tilbage i PensionDanmark. Disse medlemmer er derfor ikke længere hjemmehørende i de obligatoriske pensionsordninger i PensionDanmark, men er fratrådt disse og arbejder nu måske under helt andre overenskomster, hvor de obligatorisk er omfattet af nye ordninger i andre selskaber.

Hertil kommer, at ikke alene midler optjent under det overenskomstforhold, som medfører indbetaling til PensionDanmark, men også eventuelt tidligere optjente midler under andre arbejdsgivere, som pensionstager på PensionDanmarks råd har valgt at samle i selskabet, er omfattet af de begrænsede muligheder for flytning.

På baggrund af ovenstående er det Finanstilsynets samlede vurdering, at det er i strid med forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor pensionstageren, at forsikringsbetingelserne indeholder et vilkår, der ikke tillader flytning af depoter udover jobskifteaftalens anvendelsesområde, jf. § 43, stk. 1 i lov om finansiel virksomhed og § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Finanstilsynet påbyder derfor PensionDanmark at fjerne vilkår i forsikringsbetingelserne, der på urimelig måde hindrer medlemmerne i at flytte deres pensionsordninger til andre selskaber.

PensionDanmark har i deres hørings svar tilkendegivet, at de tager dette påbud til efterretning og fjerner vilkåret pr. 1. juni 2021.

I forlængelse heraf påbyder Finanstilsynet samtidig PensionDanmark, at orientere alle deres hvilende pensionstagere om, at vilkåret har været i strid med god skik, så pensionstagere, som tidligere har afholdt sig fra eller er blevet afvist i at overføre deres pensionsordning med henvisning til dette vilkår, får mulighed for at anmode på ny, jf. § 40 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører. Orienteringen skal ske senest 3 måneder fra dato.

Overførsler fra PensionDanmark indenfor jobskifteaftalen

Når en pensionstager anmoder om at flytte sine pensionsordninger indenfor jobskifteaftalen, har PensionDanmark indført en praksis med at sende breve til pensionsmodtagerne.

Brevet indeholder en beregning på det modtagende selskabs standardomkostninger, og dermed en angivelse af, hvad pensionstager kan spare, såfremt pensionstager bibeholder ordningen i PensionDanmark.

Det oplyses ikke, at det er standardoplysninger (listepriser) taget fra "Fakta om pension", der bruges i PensionDanmarks beregning, og at PensionDanmark ikke ved, om den pågældende pensionstager eksempelvis vil være omfattet af en rammeaftale i det modtagende selskab med mere fordelagtige omkostninger og vilkår. PensionDanmark ved heller ikke, om omkostningerne i det modtagende selskab

kan være niveau-inddelt, således at overførslen reelt kan betyde, at ordningen falder i omkostninger pga. større værdi.

Dertil kommer, at fremstillingen af både PensionDanmarks og det nye selskabs omkostninger fremstår som uforanderlige, dvs. at der ikke er nævnt eller taget højde for, at omkostningerne kan ændre sig mange gange i begge selskaber frem til pensionsalderen.

Brevet nævner heller intet om, at pensionstager vil fortabe muligheden for nogensinde at flytte ordningen, hvis ikke det kan ske indenfor jobskifteordningen, eller noget om de fordele, der kan være ved at flytte ordningen med hen i det nye selskab, f.eks. muligheden for at fastholde retten til at gå på pension som 60-årig og/eller 5 år før folkepensionsalder på den nye ordning i det modtagende selskab³.

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 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

³ Ændringer i pensionsbeskatningsloven betyder at pensionstagerer siden 1. januar 2018 først kan hæve deres pensionsordning til almindelig beskatning 3 år før folkepensionsalder. Har man ordninger fra tidligere og overfører dem til nye ordninger i forbindelse med etablering af disse, kan man imidlertid videreføre de gamle pensionsalder på hele den nye fremadrettede ordning.

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 må derfor lægges til grund, at når en kunde har valgt at anmode om at få overført sin ordning, så har kunden truffet et informeret valg herom og PensionDanmark bør derefter ikke lægger hindringer i vejen for mobiliteten på markedet. Det påhviler derfor ikke PensionDanmark at oplyse om modtagende selskabs standardomkostninger.

Derfor skal PensionDanmark, som det afgivende pensionselskab, loyalt gennemføre en anmodning om overførsel af pensionsordninger uden at kontakte pensionstageren, medmindre der er risiko for, at overførslen vil medføre tab af væsentlige rettigheder for pensionstageren.

Det er ikke i overensstemmelse med god skik, når PensionDanmark, 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 samtidig, at hvis et afgivende selskab kontakter pensionstageren for at oplyse om muligt tab af væsentlige rettigheder, skal det afgivende selskab samtidig oplyse pensionstageren om eventuelle rettigheder og muligheder, f.eks. videreførsel af 60-års rettigheder, som pensionstageren mister, såfremt pensionstageren vælger at lade sin pensionsordning blive i det afgivende selskab.

De ovenfor nævnte forhold udgør efter Finanstilsynets opfattelse en adfærd, som væsentligt forvrider eller vil kunne forventes væsentligt at forvride den økonomiske adfærd hos gennemsnitsforbrugeren, idet denne adfærd vil kunne få en pensionstager til at træffe en be-

slutning, som de ellers ikke ville have truffet, om at lade pensionsordningen blive i PensionDanmark, og pensionstageren hermed også risikerer at miste væsentlige rettigheder.

Derfor påbyder Finanstilsynet PensionDanmark at efterleve § 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører ved at gennemføre en pensionstagers anmodning om overførsel af deres pensionsordning uden at kontakte pensionstageren, medmindre der er risiko for, at pensionstageren ved overførslen mister væsentlige rettigheder.

Påbuddet 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 renteaftale⁴.

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

⁴ [https://www.forsikringogpension.dk/media/4421/renteaftalen-mellem-pengeinstitut-terne-og-pensions-selskaberne-01112015.pdf](https://www.forsikringogpension.dk/media/4421/renteaftalen-mellem- pengeinstitut-terne-og-pensions-selskaberne-01112015.pdf). Renteaftalen er branchens aftale om reglerne for morarenter ved overførsler mellem pensions-selskaber og pengeinstitutter, og det fremgår her bl.a. at selskaberne skal overføre hurtigst muligt

og bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører. Påbud-
dene vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Louise Meyer Kierkegaard
Chefkonsulent