

AP Pension Livsforsikringsaktieselskab  
Att.: Direktionen  
Østbanegade 135  
2100 København Ø

12.juni 2017

J.nr. 6652-0008

## **Påtale og påbud i forbindelse med information om gebyrer og omkostninger**

**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 påtaler, at AP Pension har handlet i strid med § 3 i bekendtgørelse om information om gebyrer og andre omkostninger for forsikringsselskaber ved ikke på selskabets hjemmeside at oplyse om et særligt gebyr, på 1% af depotet, som alene omfatter kunder, der skifter fra at blive betjent af APC Forsikringsmæglere A/S (herfra APC) eller Maj Bank, som er agent for AP pension, til at være direkte betjent og rådgivet af AP Pension.
2. Finanstilsynet påtaler endvidere, at AP Pension i breve til kunder har handlet i strid med § 4 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, ved at sammenligne AP Pensions samlede omkostninger ved at være direkte betjent med AP Pensions omkostninger ved at være betjent af APC, uden at gøre opmærksom på, at der i sidstnævnte tilfælde yderligere skulle tillægges APC's vederlag, hvorved sammenligningen er blevet vildledende
3. Endelig påbyder Finanstilsynet i medfør af § 4 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder AP Pension at sikre, at det i informationsmateriale og aftaler til kunder, som tegnes ind via AP Pensions agent Maj Bank i forbindelse med at aftalen indgås, bliver oplyst, at det er forbundet med særlige omkostninger (1% af depotets værdi), såfremt kunden efterfølgende vælger at opsige aftaleforholdet med Maj Bank og blive direkte betjent af AP Pension.

**ERHVERVSMINISTERIET**

AP Pension skal inden tre måneder fra dato underrette Finanstilsynet om, hvorledes påbuddet er efterlevet.

## Baggrund

Finanstilsynet har modtaget en klage over et gebyr på 1% af opsparingens værdi, som pensionsselskabet AP Pension ville opkræve, da en kunde ønskede at opsige samarbejdet med APC og overgå til direkte betjening og rådgivning i AP Pension.

Finanstilsynet bad på den baggrund AP Pension om en redegørelse for hvordan selskabet efterlever god skik reglerne, når en kunde ønsker at skifte fra at være betjent af APC til betjening direkte i AP Pension, samt hvordan AP Pension informerer om det gebyr, som er knyttet til opsigelsen.

AP Pension svarede Finanstilsynet med en redegørelse af 31.januar 2017. Ifølge redegørelsen var det en fejl, at gebyret ikke fremgik af gebyroversigten på hjemmesiden, og at selskabet havde rettet op på den fejl.

AP Pension redegjorde endvidere for, at deres administrationsaftale med APC indebærer, at APC alene forestår kontakten med kunden indtil kundens samarbejdsaftale med APC er endelig ophørt.

APC sender derfor et brev på AP Pensions vegne til kunder, der ønsker at opsige samarbejdet med APC, hvor kunderne orienteres om forskellen i AP Pensions omkostninger ved at være henholdsvis betjent af APC og direkte betjent af AP Pension, herunder den rabat, som AP Pension giver kunder betjent af APC.

I brevet informeres kunden om gebyret på 1 % af depotet, som vil blive opkrævet hvis kunden skifter til direkte betjening; under overskriften "*Etableringsomkostninger i AP Pension*". Brevet informerer kunderne om konsekvenserne for deres omkostninger ved at opsige samarbejdet med APC, således at de er fuldt oplyste, inden de træffer deres endelige valg.

Fastholder kunden sin opsigelse af samarbejdet med APC, sender AP Pension et nyt brev til kunden, hvor kunden skal tage stilling til hvad der skal ske med ordningen. Vælger kunden at blive i AP Pension, vil kunden "*blive betragtet som en ny kunde hos AP Pension, og i den forbindelse vil der være en indskudsomkostning på 1 pct.af indestående depot*"

Vælger kunden derimod at flytte sin ordning til andet pensionsselskab eller bank, vil der kun blive trukket et administrationsgebyr på 1790 kr.

I en supplerende redegørelse fastholdt AP Pension, at APC kunderne fik den fornødne information om udtrædelsesvederlaget i de breve, som kunderne fik, når de ønskede at opsige samarbejdet med APC.

AP Pension fremførte at skift af betjener i selskabet ikke var en opsigelse af forsikringen, og selskabet var derfor ikke forpligtet til at informere kunderne ved indtrædelse i ordningen om et gebyr, der knytter sig til betjenerskiftet.

På et efterfølgende møde med Finanstilsynet oplyste AP Pension, at selskabet opkræver et tilsvarende gebyr på 1% hos kunder, som er tegnet ind via AP Pensions egen agent Maj Bank, og som skifter til direkte betjening.

AP Pension ville snarest rette hjemmesiden til igen, så den gengav gebyrets sammenhæng med opsigelse af samarbejde med enten APC eller Maj Bank.

På mødet erkendte AP Pension, at brevet med sammenligningen af omkostninger, kunne misforstås, idet et sæt samlede omkostninger blev sammenlignet med delvise omkostninger. Selskabet tilkendegav, at man snarest ville rette brevet til.

Endelig erkendte AP Pension, at deres kommunikation til kunderne indeholdt varierende betegnelser og begrundelser for gebyret, og at dette også ville blive rettet til (*etableringsomkostning, indskudsomkostning, gebyr*).

Finanstilsynet sendte AP Pension et udkast til påtale og påbud, og AP Pension svarede Finanstilsynet med et hørings svar af 1.juni 2017.

I hørings svaret tager AP Pension Finanstilsynets påtaler til efterretning, men anfægter at gebyret, som kunden skal betale i forbindelse med overgang fra betjening af Maj Bank til betjening direkte af AP Pension, skulle være "af væsentlig størrelse" og "ud over branchestandard". AP Pension anfører, at andre selskaber i tilsvarende konstruktioner med en samarbejdspartner tager engangsomkostninger/gebyrer af lignende størrelse allerede ved ordningens begyndelse, altså omkostning/gebyrer udover de omkostninger mægleren eller samarbejdspartneren har aftalt med kunden. Det usædvanlige ved 1% omkostningen er således alene tidspunktet for opkrævning, og ikke størrelsen på omkostningen.

### **Retligt grundlag**

Det følger af § 3 i bekendtgørelse nr. 44 af 19.januar 2014 om information om gebyrer og andre omkostninger for forsikringsselskaber, at et forsikringsselskab tydeligt og på en fremtrædende måde på selskabets hjemmeside, skal oplyse om størrelsen på de gebyrer, som selskabet pålægger og opkræver forbrugerne.

Det følger endvidere af § 4 i bekendtgørelse nr. 330 af 7.april 2016, at en finansiel virksomhed ikke må anvende vildledende eller urigtige angivelser

eller udelade væsentlige informationer, hvis dette er egnet til mærkbart at forvrilde kundernes økonomiske adfærd på markedet.

## Vurdering

1. *oplysning på hjemmeside om gebyret på 1% af depotet ved opsigelse af samarbejdet med APC Forsikringsmæglere A/S eller Maj Bank for at gå over til direkte betjening i AP Pension*

Finanstilsynet påtaler det forhold, at AP Pension handlede i strid med bekendtgørelse om gebyrer og andre omkostninger for forsikringsselskaber ved ikke at gengive gebyret på 1% af depotet på selskabets hjemmeside, hvor selskabets andre gebyrer oplyses.

2. *Sammenligning af samlede omkostninger med delvise omkostninger uden at gøre specifikt opmærksom på dette forhold.*

Finanstilsynet finder, at det er vildledende og i strid med § 4 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, i brevet til kunderne om omkostningerne i AP Pension, at foretage en sammenligning mellem de fulde omkostninger ved at være direkte betjent, med AP Pensions omkostninger alene ved at være betjent af en forsikringsmægler. AP Pension burde i den situation gøre kunden opmærksom på, at der udover AP Pensions omkostninger i sidstnævnte tilfælde, skulle tillægges de omkostninger, som kunden havde aftalt at skulle betale til APC.

3. *Information til kunderne om omkostningen på 1% af depotet ved opsigelse af samarbejdet med Maj Bank for at gå over til direkte betjening i AP Pension*

Det er Finanstilsynets vurdering, at det er uforeneligt med § 4 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder at udelade informationen om et væsentligt gebyr, som kunderne skal betale, hvis de opsiger aftalen med en af AP Pensions specifikke agenter for at blive direkte betjent af selskabet i stedet.

Det forhold, at kunderne oplyses om gebyret, når kunden udtrykker ønske om at opsiges samarbejdet er ikke tilstrækkeligt, da gebyret er af så væsentligt en størrelse, at kunden bør kende denne betingelse inden aftalen indgås. Herved sikres det, at kunden får et fuldt oplyst grundlag af fordele og ulemper til at træffe beslutning om aftaleindgåelse på.

Det er samtidig ikke forventeligt for en oplyst, opmærksom og velunderrettet gennemsnitskunde, at det vil være forbundet med et gebyr af den

art og størrelse, fremadrettet at modtage rådgivning direkte fra det selskab, hvor kundens ordning allerede er placeret og betjenes af en af selskabets egne agenter.

Dette understøttes af, at et lignende gebyr ikke opkræves i andre pensionselskaber i forbindelse med overgang til direkte betjening og dermed ikke er branchestandard.

Finanstilsynet påbyder på denne baggrund i medfør af § 4 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder AP Pension at tilrette deres informationsmateriale, samarbejdsaftale mv. til kunder, der placeres i AP Pension af Maj Bank, således at kunderne ved indgåelse af aftalen bliver oplyst om, at det er forbundet med særlige omkostninger (1% af depotets værdi), såfremt kunden vælger at opsige aftaleforholdet med Maj Bank og blive direkte betjent af AP Pension.

### **Klagevejledning**

Finanstilsynets afgørelse kan, senest 4 uger efter at afgørelsen er modtaget jf. § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, indbringes for Erhvervsankenævnet pr. e-mail til adressen [ean@naevneneshus.dk](mailto:ean@naevneneshus.dk) eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 00.

Det følger af § 7 i bekendtgørelse om Erhvervsministeriets Erhvervsankenævn, at det er forbundet med et gebyr på 4.000 kr. at klage til Erhvervsankenævnet. Ved klager over forhold, der ikke vedrører klagerens aktuelle eller fremtidige erhvervsforhold er gebyret dog 2.000 kr. Efter §15 stk.4 i nævnte bekendtgørelse, kan nævnet eller formanden på dets vegne træffe bestemmelse om hel eller delvis tilbagebetaling af det indbetalte gebyr, hvis der gives klageren helt eller delvist medhold. Gebyret tilbagebetales, hvis klagen afvises.

### **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. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påtalen vil derfor blive offentliggjort på finanstilsynets hjemmeside.