

AP Pension
Att.: Direktionen
Østbanegade 135
2100 København Ø

27. februar 2019

Påtaler og påbud i forbindelse med information og rådgivning til kunder, der flytter deres pensionsdepot

I forbindelse med at pensionstagere har ønsket at flytte deres pensionsopsparring fra AP Pension (AP) og derfor har sendt en overførselsanmodning om at flytte deres pensionsordning til en anden leverandør, har AP Pension sendt et brev ud til en gruppe pensionstagere, som har givet anledning til følgende reaktioner fra Finanstilsynet:

Afgørelse:

Finanstilsynet påtaler, at AP har handlet i strid med § 6, stk.1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører ved

1. I et brev fra august 2018 at have en tekst om, at pensionstager ville pålægge sig selv en transaktionsomkostning på ca. 1% af hele opsparingen, såfremt pensionsdepotet blev flyttet. Omkostningen fremkom fordi AP skulle sælge ud til en salgskurs og pengene skulle investeres igen i modtagende selskab til en købskurs, kaldet kurs-spread. Omkostningen var en "tommelfingerregel i branchen".

Finanstilsynet påtaler endvidere, at AP har handlet i strid med § 7, stk.1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører ved

2. i samme brev at sammenligne modtagende selskabs afkast med AP's hidtidige og fremtidige udlodninger af deres *Loyalitetsbonus* ved at fremhæve at kunden skulle opnå x % mere i afkast hos modtagende selskab for at opnå det samme, som AP allerede havde og fremadrettet ville udlodde af bonuskroner til kunderne.
3. i brevet fra august 2018 at fremhæve størrelsen på næste års bonus sat i sammenhæng med kundens aktuelle depotstørrelse, samt fremhæve, hvilken størrelse bonus, som pensionstager ville gå glip af fremadrettet, såfremt flytningen fastholdes, på et tidspunkt, hvor det ikke var afgjort, hvorvidt der ville blive udbetalt bonus, hverken i 2019 eller de kommende år.

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

ERHVERVS MINISTERIET

Endelig påbyder Finanstilsynet AP følgende for at efterleve § 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører:

4. At informere og rådgive de kunder, som på baggrund af brevet ikke flyttede deres pensionsdepot til nyt selskab, om, hvad disse kunder kan have mistet af rettigheder og muligheder.

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

Baggrund

Finanstilsynet modtog i oktober 2018 en klage fra et andet pensionselskab over et brev, som et af selskabets kunder havde modtaget fra AP i forbindelse med, at kunden havde ønsket at flytte sin pensionsordning fra AP til det klagende selskab.

I brevet fremgik det, at kunden pålagde sig selv en transaktionsomkostning på ca. 1%, når AP skulle sælge kundens midler ud af fonden til en salgskurs og modtagende selskab derefter skulle geninvestere midlerne i deres fonde til en købskurs. Dette kaldte AP for kursspread og gjorde i den forbindelse kunden opmærksom på, at de havde fjernet denne omkostning pr. 2. juli 2018, således at der ikke længere var kursspread ved intern handel mellem AP's fonde.

Endvidere fremgik det, at kunden havde fået xxx kr. i AP Loyalitetsbonus i 2017 og 2018 og, at såfremt kunden flyttede ordningen, ville kunden miste 9/10 af denne tildelte bonus, udover hvad der var af "*fremtidige forventede udbetalinger*". AP's bestyrelse forventedes nemlig, at hvert år uddele 0,25% af depotets størrelse i bonus i januar.

For at udligne dette tab af bonus, skulle det nye modtagende selskab generere et afkast på xxx kr. højere, end det afkast kunden kunne få i AP's fonde, samt årligt performe 0,25% bedre på afkastet "*som kompensation for mistet fremtidig bonus*".

Brevet gav anledning til, at Finanstilsynet bad AP om en redegørelse for deres efterlevelse af god skik for forsikringsdistributører, hvor det blandt andet fremgår, at en forsikringsdistributør skal udvise god erhvervsskik overfor forbrugerne og ikke må vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger, eller præsentere disse på en uhensigtsmæssige måde.

AP's redegørelse

AP svarede Finanstilsynet med en redegørelse af 23. oktober 2018. Her forklarede AP, at selskabet kontakter kunder med et opsparingsdepot på mindst xx kr. for at tilgodese, at kunderne er rådgivet om de rettigheder og goder,

der bortfalder, hvis kunden ønsker at flytte opsparingsdepotet til anden pensionsleverandør.

AP redegjorde for, at brevet i den forbindelse ikke afspejlede selskabets godkendte standardbreve, og blandt andet var afsnittet om netop transaktionsomkostningerne og AP Loyalitetsbonus ikke godkendte standardtekster, men tilføjet.

AP fremførte, at transaktionsomkostningen, som nævnes i brevet, omhandler det kursspread, som AP selv havde frem til 2. juli 2018, og teksten derfor burde have omhandlet, at såfremt kunden handlede internt i AP, så var der ikke længere dette kursspread. AP fortæller samtidig, at de ikke har nogen viden om, hvorvidt resten af branchen fortsat opererer med kursspread, og teksten skulle derfor alene være bragt i udvalgte dele vedrørende de interne handler i AP.

AP forklarede endvidere, at eventuel udlodning af AP loyalitetsbonus først beslattes på bestyrelsesmødet i december, herunder en plan for offentliggørelsen. Bonus er altså ikke givet fremover, men skal beslattes år for år. Hver enkelt kundes udlodning tilskrives kunden med 1/10 årligt, hvilket betyder, at hvis en kunde flytter sin ordning ud af AP efter f.eks. to år, så får kunden kun 2/10 med sig af den bonus, som kunden har fået tildelt. Først efter ti år kan kunden få den fulde bonus med, som var tilskrevet i år 0, og så fremdeles.

Grunden til, at AP mener, at denne bonus meningsfuldt kan sammenlignes med andre selskabers afkast, er at den vil blive udbetalt sammen med pensionen over hele udbetalingsperioden, ligesom et afkast.

Hvorvidt kunderne, som modtog disse breve, ønskede at flytte over i andre selskaber, som havde deres egne bonusmodeller ud over afkastmulighederne, havde AP ikke rådgivet om, da de antog, at selskaberne selv gav den rådgivning.

Den 2. december 2018 bragte flere medier en historie om, at AP Pension har opfundet et fiktivt gebyr for at holde på en kunde, og AP skulle ifølge artiklerne have indrømmet at have løjet om et gebyr, men uddybede ikke yderligere om gebyret. Finanstilsynet fandt derfor anledning til at afholde et møde med AP Pension 14. december 2018 for blandt andet at diskutere om brevets transaktionsomkostninger på 1% var en misforstået gengivelse af interne kursspreads eller helt fiktive.

På mødet forklarede AP, at de først fik kendskab til brevet og dets indhold, da de modtog anmodning om redegørelse fra Finanstilsynet oktober 2018.

AP Pension havde genbesøgt deres data på antallet af involverede kunder og identificeret præcist hvor mange kunder, som enten havde fået det omtalte brev eller lignende formuleringer i en mail, samt hvor mange af dem som efterfølgende havde valgt ikke at overføre deres depot til nyt selskab.

AP Pension havde ugen før sendt disse kunder et brev med en undskyldning og tilbud om rådgivning med "papierpost", men havde ikke taget stilling til, hvordan de vil forholde sig, såfremt der blev rejst krav på baggrund af påstand om tab ved ikke at have investeret i modtagende selskab, som først anmodet om på § 41-blanket, eller krav i forbindelse med f.eks. at have mistet muligheden for at videreføre 60-års pensionsrettigheder på den nye ordning.

AP Pension havde ikke analyseret kunderne nærmere i forhold til, hvad der kunne have været af ulemper ved, at de ikke har overført til nyt selskab som først ønsket.

Formuleringerne i brevet var blevet udfærdiget af enkelte medarbejdere, som havde talt med forskellige folk i huset f.eks. om, hvad man kan sige der er af tommelfingerregler om køb og salg af investeringer, men det var ikke klart, hvordan 1% var fremkommet som eksakt omkostning.

I forhold til at undgå lignende hændelser fremadrettet, havde AP indskærpet retningslinjerne og forretningsgangene for korrekt kundekommunikation overfor medarbejderne.

Finanstilsynet bad AP om at indsende en kopi af det brev, som selskabet havde udsendt ugen forinden til de berørte kunder, samt hvad der måtte være udstukket af retningslinjer og instrukser til rådgivningen af disse kunder, såfremt de ringede ind til selskabet.

AP svarede Finanstilsynet 21. december 2018. AP havde ikke udarbejdet særlige instrukser, da kunderne ville blive tilbudt en rådgivningssamtale med en pensionsrådgiver. Brevet til de berørte kunder, som var sendt ud i midten af december, anførte kortfattet, at det tidligere modtaget brev/mail i forbindelse med, at kunden havde afgivet ønske om at flytte sin pensionsordning, ikke levede op til AP's standarder for kommunikation. AP havde i dialogen med kunden *"omtalt en omkostning på 1% som værende generel i branchen, hvilket ikke er tilfældet"*.

AP beklagede og opfordrede kunden til at kontakte AP, såfremt det gav anledning til spørgsmål. Brevet indeholdt ingen angivelse af, at der kunne være særlige omstændigheder, som gjorde, at kunden havde et rådgivningsbehov i forbindelse med, at kunden ikke havde overflyttet sit pensionsdepot som oprindeligt ønsket.

Høring

Finanstilsynet sendte AP et udkast til påtaler og påbud i høring og AP svarede Finanstilsynet med et høringssvar af 19. februar 2019.

AP havde kun mindre bemærkninger til udkastet i form af præcisering, men tog ellers Finanstilsynets udkast til efterretning.

Retligt grundlag

En forsikringsdistributør skal i sin handelspraksis over for forbrugerne udvise god erhvervsskik. Det følger af § 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører nr. 455 af 30. april 2018.

En forsikringsdistributørs handelspraksis må ikke indeholde urigtige oplysninger og må desuden ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere disse på en uhensigtsmæssig måde. Det fremgår også af bekendtgørelse nr. 455 af 30. april 2018 i § 6, stk.1 og § 7, stk.1.

Vurdering

I brevet fra august 2018 anførte AP Pension, at pensionstager ville pålægge sig selv en transaktionsomkostning på ca. 1% af hele opsparingen, såfremt pensionsdepotet blev flyttet. Omkostningen blev beskrevet som et kurs-spread og som "*en tommelfingerregel i branchen*".

Finanstilsynet vurderer, at det var vildledende at gengive en omkostning på 1% af depotet, som skulle være udtryk for kursspread og i øvrigt være en tommelfingerregel i branchen. Dette skal ses i lyset af, at AP erkender, at de ikke brugte kursspreads mere på daværende tidspunkt, og ikke har nogen viden om, hvorvidt modtagende selskab brugte kursspread. Omkostningen, som skulle få kunden til at genoverveje at flytte sin ordning, eksisterede derfor ikke på daværende tidspunkt i AP, og AP har ikke haft nogen viden om forholdet mellem deres og modtagende selskabs kurser. AP har derfor brugt et urigtigt rådgivningsargument overfor kunden i forhold til ikke at flytte sin ordning ud af AP.

Finanstilsynet finder derfor, at teksten er i strid med § 6, stk.1, i bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører, da teksten indeholder urigtige oplysninger.

I samme brev sammenlignede AP modtagende selskabs afkast med AP's hidtidige og fremtidige udlodninger af deres Loyalitetsbonus ved at fremhæve, at kunden skulle opnå x % mere i afkast hos modtagende selskab for at opnå det samme, som AP havde og fremadrettet ville udlodde af bonuskroner til kunderne. I brevet fremhævede man ligeledes størrelsen på næste års bonus sat i sammenhæng med kundens aktuelle depotstørrelse, samt

hvilken størrelse bonus pensionstager yderligere ville gå glip af fremadrettet, såfremt flytningen fastholdes, og det skete på et tidspunkt, hvor det ikke var afgjort, hvorvidt der ville blive udbetalt bonus, hverken året efter eller de kommende år.

I brevet fremhæver AP således Loyalitetsbonus og stiller et simpelt regnestykke op for, hvor meget det nye selskab skal genere mere i afkast for at udligne det faktum, at kunden ikke får hele sin Loyalitetsbonus med ved flytningen. Dertil understreges det, at selskabet også fremadrettet skal genere x % mere i afkast end AP, for at kompensere for de fremtidige tilskrivninger af bonus.

AP's Loyalitetsbonus er en særlig bonushensættelse af type A, som er udloddet uigenkaldeligt fra egenkapitalen, hvilket betyder, at egenkapitalen ikke kan tage den tilbage, hvis den mangler penge. Bonussen kan dog stadig reduceres og mistes helt, idet den indgår på lige fod med eventuel ansvarlig lånekapital i selskabets kapitalgrundlag. Det er den kapital, som skal dække eventuelle tab i selskabet. Bonus kan derfor nedskrives ved dækning af alle selskabets tab og ethvert ikke-efterstillet krav mod selskabet, når egenkapitalen er tabt.

Finanstilsynet mener ikke, at det er en meningsfuld sammenligning at sammenligne denne bonusudlodning med et andet selskabs afkast. Det er en anden risiko kunderne har i forhold til gode og dårlige afkast på pensionsordningen, og det faktum, at både et afkast og Loyalitetsbonus udbetales med aldersydelsen, finder Finanstilsynet ikke giver sammenlignelighed.

AP fremhæver yderligere fremtidige bonustilskrivninger som et givent faktum, og angiver endog en størrelse på bonustilskrivningen ved at angive hvilken procent af depotet bonustilskrivningen vil være, samt kundens dags dato depotstørrelse. I august, hvor brevet er dateret, havde bestyrelsen endnu ikke taget stilling til, hvorvidt der overhovedet ville ske en udlodning året efter, og AP kunne ikke vide noget om de kommende år heller, da præmissen for Loyalitetsbonus er, at den beslutes årligt.

Dertil kommer, at andre selskaber har andre typer for bonusordninger, som AP reelt ikke ved, om kan kompensere for eventuelle fremtidige bonusudlodninger i AP. Det ændrer ikke, at AP fremfører, at det tilkommer det nye selskab at rådgive om eventuelle bonusordninger.

Finanstilsynet finder, at AP således har præsenteret oplysninger om AP Loyalitetsbonus på en uhensigtsmæssig måde og udeladt væsentlige oplysninger om bonussen, hvilket er i strid med § 7, stk.1, i god skik for forsikringsdistributører.

Finanstilsynet finder, at AP pension bør rette op på de misvisende og mangelfulde angivelser i brevet ved at informere og rådgive de kunder, som på baggrund af brevet ikke flyttede deres pensionsdepot til nyt selskab, om hvad disse kunder kan have mistet af rettigheder og muligheder. Det kan f.eks. være muligheden for at videreføre udbetalingsalder 60 år eller 5 år før folkepensionsalder på den nye ordning i det nye selskab, eller at få betalt overførselsgebyret til AP af det nye selskab, samt at kunden betaler omkostninger for nu at have sin pensionsordning i to forskellige selskaber.

Finanstilsynet spurgte på mødet 14. december 2018 ind til, hvad der kendetegnede de kunder, som havde valgt at fortryde deres ønske om at flytte til et andet pensionselskab på baggrund af AP's brev, som f.eks. om kunderne havde de gamle udbetalingsalder på pensionsordningen, hvilket AP ikke havde undersøgt. Finanstilsynet fremhævede blandt andet risikoen for at kunderne havde mistet muligheden for at videreføre deres tidligere pensionsrettigheder (ret til udbetaling af pensionsopsparing ved f.eks. 60 år til almindelige beskatning) på den nye pensionsordning i det nye selskab, i det pensionsordningen skal overføres helt eller delvist i forbindelse med etableringen i det nye selskab for at rettighederne kan videreføres.

Der er også selskaber som i forbindelse med etablering af ny ordning på grund af enten jobskifte eller leverandørskifte betaler det gebyr for kunden, som det afgivende selskab opkræver for at ophæve ordningen og sende pengene til det nye selskab.

I brevet til de berørte kunder havde AP alene beklaget omtalen af en transaktionsomkostning, men havde hverken individualiseret informationen eller angivet i generelle termer, hvilke ulemper der kunne være forbundet med, at kunden ikke havde flyttet sin ordning. Endvidere er brevet formuleret således, at beklagelsen kan forstås som at omhandle det generelle aspekt ved omkostningen i branchen, ikke det faktum at omkostningen slet ikke havde været til stede:

"Vi har i dialogen omtalt en omkostning på 1% som værende generel i branchen, hvilket ikke er tilfældet."

Kunden opfordres til at ringe til AP såfremt dette brev giver anledning til spørgsmål eller såfremt kunden ønsker en rådgivningssamtale. Det er dog Finanstilsynets vurdering, at brevet ikke gør kunden opmærksom på, at kunden i den forbindelse kan have et rådgivningsbehov, og derfor ikke ansporer kunden til at søge denne rådgivning, hvilket gør det mindre sandsynligt, at kunden kontakter AP.

Finanstilsynet finder, at dette er i strid med § 5 i god skik for forsikringsdistributører og påbyder derfor AP at informere og rådgive de kunder, som på

baggrund af brevet ikke flyttede deres pensionsdepot til nyt selskab, om hvad disse kunder kan have mistet af rettigheder og muligheder.

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

Finanstilsynet har i nærværende afgørelse ikke taget stilling til det forhold, at AP kontakter kunder, som har anmodet selskabet om at få flyttet deres pensionsordning til et nyt selskab, i et forsøg på at få kunden til at bibeholde opsparingen hos AP. Der pågår forhandlinger med branchen om at udstede retningslinjer for selskabernes adfærd i forbindelse med overførsel af pensionsordninger, som Finanstilsynet vil afvente resultatet af.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan, senest fire uger efter, at den er modtaget, indbringes for Erhvervsankenævnet pr. e-mail til adressen ean@naevnenes-hus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 00. Det følger af § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed

Det er forbundet med et gebyr på 4.000 kr. at klage til Erhvervsankenævnet. Det følger af § 7 i bekendtgørelse om Erhvervsministeriets Erhvervsankenævn. 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 klageren får 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 finansilsynets hjemmeside.