

Skandia Link Livsforsikring A/S
Att.: Direktionen
c/o AP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

30.april 2020
Ref. LMK
J.nr. 6073-0132

Påtaler i forbindelse med ændring af pensions- produkternes investeringsbetingelser

Som led i Skandias overgang til AP Pension-koncernen, varslede Skandia i april 2019 deres kunder om ændringer i kundernes investeringsbetingelser for flere af de forskellige opsparingsprodukter med virkning fra den 1. juni 2019. Skandia indførte bl.a. en hjemmel til at lukke produkterne og flytte opsparingen.

Samtidig blev det varslet, at Skandia i forlængelse af indsættelsen af hjemmel til at lukke produktet, ville lukke det passivt forvaltede opsparingsprodukt Skandia Basic pr. 1. juli 2019, og at opsparingerne ville blive flyttet over i tilsvarende risikoprofiler i det aktivt forvaltede opsparingsprodukt Skandia Match.

Afgørelse:

Finanstilsynet påtaler at Skandia har handlet i strid med § 4, stk.1, ved:

1. at selskabet har varslet at ville lukke et *passivt* forvaltet investeringsprodukt til pensionsopsparing og flytte alle kundernes depoter og fremtidige indbetalinger over i et *aktivt* forvaltet investeringsprodukt.

Endvidere påtaler Finanstilsynet at Skandia har handlet i strid med § 4, stk.1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører ved:

2. ikke at sikre, at den nye lukningsbestemmelse for produkterne alene omfattede kunder tegnet ind i produktet efter datoen for ikrafttrædelse af de opdaterede forsikringsbetingelser, og ikke eksisterende kunder.

Baggrund

Ændringer i investeringsbetingelserne

Finanstilsynet blev i maj 2019 opmærksom på, at Skandia i april 2019 havde varslet nye investeringsbetingelser på størstedelen af deres pensionsopsparingsprodukter i forbindelse med Skandias overgang til AP Pension.

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

Skandia har i alt fem forskellige markedsrenteprodukter: Skandia Link, Skandia Match, Skandia Livscyklus, Skandia Basic og Skandia Safe, hvoraf Match, Livscyklus og Basic findes med flere forskellige risikoprofiler. Dertil kommer der to forskellige såkaldte tredjepartsprodukter, som er forbeholdt kunder, der har samarbejde med én specifik forsikringsmægler

Skandias egne produkter er reguleret af et sæt forsikringsbetingelser, som regulerer udbetaling fra produktet, vilkår for den aftale, som produktet er en del af, vilkårene for fortsættelsesforsikring mv. Disse forsikringsbetingelser suppleres af et sæt investeringsbetingelser, som regulerer forvaltningen af investeringerne, skift af investeringsprofil, den strategiske og taktiske forvaltning af investeringer mv.

Denne opsplnitning af forsikringsbetingelser i henholdsvis en generel del og en investeringsdel, havde Skandia foretaget i juni 2013.

Tilbage i 2013, inden betingelserne blev splittet ud i henholdsvis generelle og investeringsmæssige betingelser, fremgik der er forsikringsbetingelserne følgende:

"Medmindre det er aftalt på forhånd, kan forsikringsvilkårene ikke ændres i negativ retning for forsikringstageren i forsikringens løbetid. Hvis det er aftalt, at der kan foretages ændringer, kan det ske med 3 måneders varsel."

....

"Skandia forbeholder sig ret til med 1 måneders varsel at fjerne en eller flere opsparingsfonde fra udbuddet. I den situation kan forsikringstageren vælge nye opsparingsfonde blandt de opsparingsfonde Skandia Link udbyder."

Den første passus blev bevaret ved udsplitningen af betingelserne i 2013, men der blev tilføjet følgende i de generelle forsikringsbetingelser:

"Der kan foretages ændringer i forsikringsbetingelserne og aftalegrundlaget i øvrigt, hvis omstændighederne for forsikringen nødvendiggør en ændring. Det kan fx være, men er ikke begrænset til, lovgivningsmæssige betingelser, markeds-mæssige betingelser, konkurrenceforhold, skatte- og afgiftsforhold og ændringer i det anmeldte tekniske grundlag."

Den sidste passus om en måneds varsling af fjernelse af fonde fra forsikringsbetingelserne fra 2013, blev alene overført til investeringsbetingelserne for Skandia Link (et unitlink produkt, hvor pensionstager selv kan handle depot og indbetalinger på en fondsbørs), mens en lidt ændret ændringshjemmel blev indsat i investeringsbetingelserne for de andre produkter, hvor følgende herefter fremgik af investeringsbetingelserne for henholdsvis Basic-, Match-, Link-, Safe- og Livscyklusproduktet, samt for mæglerprodukterne¹:

"Skandia kan ændre investeringsvilkårene for Skandia [produktnavn], herunder ændre på Skandia [produktnavn], så indbetaling ikke længere kan finde sted. Ved ændringer til ugunst for pensionsopsparer kan investeringsvilkårene ændres med en måneds skriftligt varsel"

I april 2019 varslede Skandia så følgende tilføjelse til investeringsbetingelserne pr. 1. juni 2019:

¹ Teksten i investeringsbetingelserne til Skandia Link nævner ikke forhold om ugunst for kunderne, men indeholder ellers samme hjemmel og varslingsperiode. Mæglerprodukterne og dermed deres forsikringsbetingelser kom først til nogle år senere.

”Skandia kan med en måneds skriftlig varsel lukke [..produkt-specifikt..] således at opsparingen flyttes. Skandia vil i den forbindelse informere pensionsopsparereren om[..produkt-specifikt..] profil, eller hvilket af Skandias øvrige investeringsprodukter opsparingen bliver placeret. Pensionsopsparereren kan frit vælge i stedet at overføre sin opsparing til en [..produkt-specifikt..] eller et af de øvrige investeringsprodukter, som Skandia tilbyder. Pensionsopsparerer betaler i alle tilfælde almindelige handelsomkostninger i den forbindelse.”

Alle pensionstagere med Basicproduktet fik ved denne varslings samtidig besked om, at Skandia ville bruge denne bestemmelse og lukke Basicproduktet pr. 1. juli 2019, hvorefter opsparing og eventuelle fremtidige indbetalinger ville blive flyttet til en tilsvarende risikoprofil i det aktivt forvaltet produkt Match.

Betingelserne i Skandia Safe indeholdt fra produktets start mulighed for, at Skandia kunne lukke produktet for nye kunder og for fremadrettede indbetalinger fra de eksisterende kunder. Denne hjemmel brugte Skandia og varslede derfor, at de lukkede produktet Safe for tilgang af nye kunder pr. 1. juni 2019, og for indbetalinger fremadrettet for de eksisterende kunder pr. 1. december 2019.

Ændringsvarslingerne gav Finanstilsynet anledning til at bede Skandia om en redegørelse, som Finanstilsynet modtog den 22. maj 2019. Hertil kom et møde med Finanstilsynet i juni 2019, efterfulgt af en supplerende redegørelse af 26. august 2019.

Skandias redegørelser

Ændringer i investeringsbetingelserne

Skandia redegør for, at hjemlen til at ændre i investeringsvilkårene, herunder at indbetaling ikke længere kan finde sted, har fremgået af investeringsbetingelserne, siden de blev udarbejdet i forbindelse med opsplitningen af betingelserne i 2013. Før da, hvor investeringsvilkårene var indeholdt i forsikringsbetingelserne, var der ligeledes mulighed for at ændre i fondsudbuddet.

I de samlede forsikringsbetingelser fra før 2013 fremgik der følgende:

”Medmindre det er aftalt på forhånd, kan forsikringsvilkårene ikke ændres i negativ retning for forsikringstageren i forsikringens løbetid. Hvis det er aftalt at der kan foretages ændringer, kan det ske med 3 måneders varsel.”

....

”Skandia forbeholder sig ret til med 1 måneders varsel at fjerne en eller flere opsparingsfonde fra udbuddet. I den situation kan forsikringstageren vælge nye opsparingsfonde blandt de opsparingsfonde, Skandia Link udbyder.”

I opsplitningen i 2013 fik investeringsbetingelserne en ny ændringsbestemmelse:

”Skandia kan ændre investeringsvilkårene for [produkt-navn] med en måneds skriftlig varsel, herunder ændre på [produktnavn], så indbetaling ikke længere kan finde sted.”

Skandia redegør for, at ovenstående i investeringsbetingelserne er en videreførelse af muligheden for at ændre fondsudbuddet, og at er sædvanligt, at investeringsvilkår indeholder bestemmelser om, at selskabet har mulighed for at ændre på investeringsudbuddet, og selskaberne er pålagt at gøre dette, såfremt det konstateres at en fond eller investeringsprodukt ikke præsterer tilfredsstillende.

Derfor havde ændringen i 2019, hvor det blev indført *”Skandia kan med en måneds skriftlig varsel lukke [..produktspecifikt..] således at opsparingen flyttes stadig hjemmel i tidligere ændringsbestemmelser og var således ikke en ny bestemmelse, men en præcisering.*

Skandia mener, at der ikke er forskel på at udskifte/lukke en enkelt fond eller lukke et samlet investeringsprodukt som Skandia Basic. De almindelige forsikringsbetingelser (de generelle forsikringsbetingelser) gælder for Skandia Link, Match og Basic. Investeringsprodukterne er således forskellige investeringsmuligheder og ikke selvstændige produkter, hvilket altså illustreres ved,

at de både før og efter opsplitningen i 2013 er blevet reguleret af de samme forsikringsbetingelser, og at investeringsvilkårene i al væsentlighed er enslydende.

Skandia mener videre, at da der ikke er tale om separate selvstændige produkter. Derfor kan man lukke for indbetalingerne til én investeringsmulighed, hvorefter kunderne bare kan indbetale til en anden mulighed, og der er derfor ikke tale om, at kunderne ikke længere kan indbetale til et specifikt produkt. Det ligger i hjemlen til at ændre i udbuddet af opsparingsfonde.

Det er ydermere erfaringen fra AP-koncernen, at et aktivt forvaltet produktet har givet et bedre afkast efter investeringsomkostninger end det passivt forvaltede produkt i Skandia. Det betød, at der også var *markeds-mæssige betingelser* som årsag til at lukke produktet, en hjemmel der jo fremgår af de generelle forsikringsbetingelser.

Dermed var der hjemmel til at lukke Skandia Basic produktet helt ned og flytte kunderne til et aktivt forvaltet produkt med samme risikoprofil.

Skandia valgte dog alligevel at tage Finanstilsynets bemærkninger til efterretning, og trak derfor indførelsen af lukningsbestemmelsen og lukningen af Skandia Basic tilbage.

Skandia Safe har hele tiden haft muligheden i betingelserne for, at Skandia kunne lukke ned for kundernes mulighed for at indbetale til produktet, dvs. både for nye og eksisterende kunder. Det er denne hjemmel Skandia eksekverede på ved varslingen i april 2019, således at produktet lukker ned for nye kunder pr. 1. juni 2019 og for, at eksisterende kunder kan indbetale til produktet pr. 1. december 2019. Fremtidige indbetalinger fra de eksisterende kunder i produktet vil derefter ske til Skandia Match 1 med lav risiko, men opsparingen i Skandia Safe flyttes ikke.

Skandia anførte på et møde med Finanstilsynet i juni 2019, at de nu havde besluttet ikke at flytte de eksisterende opsparinger på grund af garanti-elementet i produktet, da Skandia ikke har andre garantiprodukter som alternativ til Skandia Safe i produktudbuddet.

Retligt grundlag

En forsikringsdistributør skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder. Det følger af § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører nr. 455 af 30. april 2018.

Finanstilsynets vurdering

Ændringer i investeringsbetingelserne

Finanstilsynet vurderer, at en livsforsikringsaftale som udgangspunkt er en aftale med meget lang løbetid, og udgangspunktet må være, at hvis der ikke klart er aftalt andet, så kan aftalen ikke opsiges eller ændres for så vidt angår det bestående. Derimod er der en vis frihed til at justere i aftalen for så vidt angår fremadrettede ændringer.

Skandia anfører, at ændringerne i investeringsbetingelserne, som giver Skandia adgang til helt at lukke produkterne og handle kundernes depoter over i tilsvarende depoter, har hjemmel i muligheden for at ændre på fondsudbuddet. Investeringsprodukterne er ikke selvstændige produkter, men skal ses som et udbud af forskellige opsparingsfonde – investeringsprodukt og investeringsfond er dermed to forskellige beskrivende begreber for Skandia Match, Basic, Livscyklus mv.

Finanstilsynet er ikke enig i, at der ikke er tale om et pensionsprodukt, men alene om udbud af forskellige investeringsfonde, som selskabet efter investeringsbetingelserne kan ændre og lukke.

For at en kunde skulle have denne forståelse, ville det bl.a. kræve en konsekvent og gennemført brug af begreberne fra Skandias side i alle dokumenter og markedsføring. Dette er ikke tilfældet. Finanstilsynet har kunne finde flere eksempler på, at Skandia bruger begrebet "produkter" overfor kunderne, som adskillelse imellem investeringsmulighederne.

På hjemmesiden ses f.eks. en klar skelnen imellem de forskellige opsparingsprodukter under overskriften "*opsparingsprodukterne*" og kunderne informeres om, at der er "*tre forskellige opsparingsprodukter at vælge imellem*", hvorefter Skandia Livscyklus, Match og Link nævnes. Skandia Basic fremhæves ikke her, men man kan læse mere om produktet under menupunktet "*opsparingsprodukter*". Her beskrives det, at man selv kan vælge mellem fire risikoprofiler, og at professionelle investeringsekspertter sørger for at fastholde dette niveau.

På det årlige pensionsoverblik er kundens valg af opsparingsprodukt, f.eks. Skandia Match, rubriceret under "*Produkt*".

Den interne forståelse af begreberne i Skandia har heller ikke været konsistent i forhold til, at der skulle være en forståelse af, at der ikke var tale om forskellige produkter, men et udbud af investeringsfonde.

I den første redegørelse til Finanstilsynet brugte Skandia også begrebet "investeringsprodukt" om de forskellige produkter, og i Skandias egne interne retningslinjer er definitionen af et *forsikringsprodukt* da også, som følger:

"Produkt er de forsikringer og opsparingsmuligheder, som vi i Skandia... tilbyder vores kunder".

Oprindeligt var vilkåret ifølge Skandia, at *"Skandia forbeholder sig ret til med 1 måneders varsel at fjerne en eller flere opsparingsfonde fra udbuddet. I den situation kan forsikringstageren vælge nye opsparingsfonde blandt de opsparingsfonde Skandia Link udbyder."*, en tekst som også kun blev videreført for Skandia Link produktets investeringsvilkår, hvor den giver mening i forhold til et produkt med en fondspalette, hvor kunder selv kan handle ud og ind af de fonde, som Skandia stiller til rådighed.

I de nye investeringsbetingelser fra 2013 blev dette ændret til, at *"Skandia kan ændre investeringsvilkårene for Skandia [produktnavn], herunder ændre på Skandia [produktnavn], så indbetaling ikke længere kan finde sted"*.

Endelig indførte Skandia i ændringen i 2019, at *"Skandia kan med en måneds skriftlig varsel lukke [..produktspecifikt..] således at opsparingen flyttes. Skandia vil i den forbindelse informere pensionsopspareren om[..produktspecifikt..] profil, eller hvilket af Skandias øvrige investeringsprodukter opsparingen bliver placeret. Pensionsopspareren kan frit vælge i stedet at overføre sin opsparing til en [..produktspecifikt..] eller et af de øvrige investeringsprodukter, som Skandia tilbyder. Pensionsopsparer betaler i alle tilfælde almindelige handelsomkostninger i den forbindelse."*

Den oprindelige tekst om, at der kunne lukkes for en eller flere opsparingsfonde, finder Skandia udgør hjemlen til, at de i 2019 kan indføre en mulighed for at lukke hele produktet og flytte kundernes opsparing til et andet produkt.

Dette er Finanstilsynet ikke enig i. Finanstilsynet finder ikke, at Skandia har kunnet redegøre for en tydelig hjemmel til at lukke et produkt for de eksisterende kunder. Det faktum, at de har haft en hjemmel til at ændre eller justere på fondsudbuddet i de oprindelige forsikringsbetingelser, giver ikke hjemmel til at lukke et helt investeringsprodukt og flytte kundernes opsparinger over i andre produkter med helt andre features, som det er tilfældet med Skandia Basic.

Forsikringsbetingelserne har hele tiden indeholdt et skærpet krav til Skandia om, at *"Medmindre det er aftalt på forhånd, kan forsikringsvilkårene ikke ændres i negativ retning for forsikringstageren i forsikringens løbetid. Hvis det er aftalt at der kan foretages ændringer, kan det ske med 3 måneders varsel."*

Det forhold, at Skandia i 2013 opsplittede forsikringsbetingelserne i en generel og en investeringsmæssige del, ændrer ikke på, at Skandia fortsat er bun-

det af denne tekst. Opsplitningen medfører ikke, at selskabet gennem en isolering af investeringsbetingelserne kan skabe sig en adgang til at lukke og flytte hele investeringen til et nyt produkt.

Lukning af et produkt med passiv forvaltning og lave omkostninger, og flytning til et aktivt forvaltet produkt med højere omkostninger anser Finanstilsynet som en negativ ændring i forsikringens løbetid, som kræver, at adgangen til en sådan ændring er aftalt på forhånd.

Skandia anfører endvidere, at selskabet er pålagt at udskifte fonde, som performer dårligt, således at kunderne sikres det bedst mulige afkast, og der er erfaringerne fra AP Pension, som har opkøbt Skandia, at et aktivt forvaltet produkt giver et bedre resultat efter investeringsomkostninger. Selvom investeringsomkostningerne er højere i et aktivt forvaltet produkt, modsvares dette af et højre afkast, så der samlet set kan forventes et bedre resultat. Skandia anfører således, at der har været markedsmæssige forhold, som gjorde kunderne var bedst tjent med at lukke produktet.

Finanstilsynet finder ikke, at Skandia har redegjort for, at Skandia Basic udskiftes på grund af dårlige resultater. Tværtimod skriver Skandia i indstillingen til bestyrelsen om at lukke produktet, at pt. 8.000 kunder har valgt produktet pga. lavere omkostninger ved passiv forvaltning, og at Skandias egne sælgere har solgt Basic til kunderne, når afkastet i det aktivt forvaltede produkt Match har været utilfredsstillende. Skandia Basic blev endvidere udnævnt som "*Årets højdespringer*" i 2017 med et afkast på 14,9% i profilen med høj risiko².

Finanstilsynet finder, at dette yderligere understreger, at kunderne selv har valgt produktet ud fra dets features om lave omkostninger og passiv forvaltning med gode afkast, og at Skandias flytning af kundernes midler til det aktivt forvaltede produkt derfor ikke vil kunne gennemføres uden kundernes aktive accept.

Finanstilsynet konkluderer, at det strider imod god skik, at Skandia indfører en lukkebestemmelse og flyttemulighed i investeringsaftalerne, en bestemmelse, som ikke har været tydeligt aftalt og kommunikeret til kunderne. Det er derfor Finanstilsynets vurdering, at lukkebestemmelserne kun kan vedrøre nye kunder, som indtræder i produktet efter varslingsperioden og derfor er bekendt med bestemmelsen fra starten.

² <https://www.skandia.dk/skandia/nyhedsoverblik/nyheder/skandia-leverer-hojt-afkast-i-2017/>

Finanstilsynet påtaler derfor at Skandia har handlet i strid med § 4, stk.1, ved:

1. at selskabet har varslet at ville lukke et *passivt* forvaltet investeringsprodukt til pensionsopsparing og flytte alle kundernes depoter og fremtidige indbetalinger over i et *aktivt* forvaltet investeringsprodukt.

Endvidere påtaler Finanstilsynet at Skandia har handlet i strid med § 4, stk.1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører ved:

2. ikke at sikre, at den nye lukningsbestemmelse for produkterne alene omfattede kunder tegnet ind i produktet efter datoen for ikrafttrædelse af de opdaterede forsikringsbetingelser, og ikke eksisterende kunder.

Skandia Safe er dog undtaget, da dette produkt hele tiden har haft en lukningsbestemmelse.

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 finans-tilsynets hjemmeside.