

8. juni 2020 09:59

Klage videresendt fra forbrugerombudsmanden

To: finanstilsynet@ftnet.dk

I skulle have modtaget denne klage fra forbrugerombudsmanden, jeg har yderligere materiale, er der et sags nummer? eller anden kontakt mulighed.

mail vedhæftet

xxxxxxx

8. juni 2020 09:59

Bekræftelsesmail

Finanstilsynet <finanstilsynet@ftnet.dk>

To: xxxxxxxxx

Tak for din henvendelse til Finanstilsynet.

Din mail bliver sendt videre til det relevante kontor i Finanstilsynet, som tager sig af den videre sagsbehandling.

9 June 2020 at 17:43

Louise Meyer Kierkegaard (FT) <LMK@ftnet.dk>

vedr. din henvendelse til Forbrugerombudsmanden, oversendt til Finanstilsynet

Kære xxxxxxxxx

Tak for din henvendelse, som Finanstilsynet har fået oversendt fra Forbrugerombudsmanden den 9. juni 2020.

Som jeg forstår din klage, så ønsker du at overføre din ratepension til din livsvarige livrente for derefter at genkøbe hele summen mod 40% i afgift i henhold til PBL § 29, stk.3 og 4.

Dette afviser AP Pension med begrundelsen

- En overførsel fra ratepension til livsvarig livrente kan kun ske på udbetalingstidspunktet
- En efterfølgende sumudbetaling mod 40% i afgift vil være omgåelse af reglerne og dermed skattespekulation

Finanstilsynets opgave er blandt andet at føre tilsyn med om de finansielle virksomheder handler i overensstemmelse med reglerne for den finansielle branche, herunder god skik, hvor virksomhederne pålægges at handle redeligt og loyalt overfor deres kunder.

Finanstilsynet har dog indenfor disse rammer ikke kompetence til at gå ind og træffe afgørelser på konkrete tvister mellem et forsikringsselskab og en kunde, og vi kan derfor heller ikke tage stilling til nogen konkret sag.

Dertil hører Pensionsbeskatningsloven ikke ind under Finanstilsynets kompetenceområdet, men SKAT, som du rettelig også har henvendt dig til for at få afklaret reglerne.

Jeg vil råde dig til at sende det svar, bindende vel at mærke, som du har fået af skattestyrelsen, til AP Pensions klageansvarlige. Hermed burde argumenter om skattespekulation vel umiddelbart være ude af verden, såfremt jeg læser skattestyrelsen korrekt.

Det andet argument må du bede om en hjemmel til.

Såfremt AP Pension mener at dit ønske strider imod aftalevilkårene, tænker jeg at de kan vise dig denne hjemmel.

Såfremt du fortsat ikke kan blive enig med AP Pension om overførslen og udbetalingen, mener jeg godt du kan forelægge din sag for ankenævnet.

Det drejer sig jo om hvorvidt der er forhold i din aftale, som gør at de ikke kan efterkomme dit ønske – aftaleretslige spørgsmål kan ankenævnet godt tage en sag på, men du kan altid kontakte dem og forelægge dem problemstillingen.

Du er selvfølgelig velkommen til også at fortælle AP at du har været i dialog med os.

Med venlig hilsen

Louise Meyer Kierkegaard

Chefkonsulent, Kontor for forbrugerbeskyttelse og finansielle formidlere

11.Juni 2020 15:56

To: "Louise Meyer Kierkegaard (FT)" <LMK@ftnet.dk>

Jeg kan forstå, der har været problemer med at åbne de medsendte dokumenter.
Jeg vedhæfter dem derfor igen.

Det bindende svar fra skat er indsendt og AP pension nu som forlangt den 20. marts. til 40%
(vedhæftet mail)

Hvis det var en konkret tvist jeg ønskede løst, ville jeg have valgt forsikringsankenævnet og ikke
Forbruger Ombudsmanden.

Min sag er løst, er dog ikke udbetalt endnu. Det er hele sags forløbet der er kritisabelt, og
formentlig har ramt flere end mig.

Med dine egne ord:

*"Finanstilsynets opgave er blandt andet at føre tilsyn med om de finansielle virksomheder handler i
overensstemmelse med reglerne for den finansielle branche, herunder god skik, hvor
virksomhederne pålægges at handle redeligt og loyalt overfor deres kunder."*

Det er det jeg klager over de ikke handler i overensstemmelse med.

Jeg er overbevist om, at der er tale om en bevidst strategi, for at fastholde selv meget små depoter
under forvaltning.

Alene det, at AP pension ikke selv undersøger hos skat, hvad der er rigtigt, på trods af andre
pensionsselskaber bruger §29 stk 3 til at tvangsudbetale små pensioner til 40%.

Så mange højt uddannede pensions rådgivere og jurister kan ikke på en gang have misforstået et
standardbegreb indenfor pension.

Igen, Jeg har fået lovning på, at de nu vil følge reglerne, men kun for mig.

Det efterlader så alle de andre kunder, som har lidt tab som følge af AP Pensions
fejlfortolkning/vildledning/fejlagtige rådgivning.

I skal ikke løse en konkret tvist, i skal stoppe en virksomhed der handler i strid med god skik og er
alt andet end loyal og redelig overfor sine kunder.

Der er grund til, at forbrugerombudsmanden sender det til jer, og ikke Forsikringsankenævnet, hvor
enkelte tvister kan behandles før domstolene.

APKLansmail samlet.pdf => Mail til/fra klageansvarlig og adm. direktør 7.april til 4 juni.

APKCmailsamlet.pdf => Mail til fra kundecenter 20 marts til 4 juni.

Den oprindelige klage, mine vilkår i AP Pension, og bindende svar skat.

Der er da også folk hos jer, der kan se, at der bruges uredelige strategier hos AP Pension, se Ulla Brøns udtalelse i nedenstående artikel fra Finans.

<https://finans.dk/finans2/ECE10723073/pensionsselskaber-beskyldes-for-at-skraemme-og-vildlede-kunderne-nu-griber-finanstilsynet-ind/>

18. juni 2020 13:55

Louise Meyer Kierkegaard (FT) <LMK@ftnet.dk>

Kære xxxxxxxxx

Jeg kan forstå du har fået løst dit mellemværende med AP Pension.

Forbrugerombudsmanden oversender din sag til Finanstilsynet fordi deres kompetenceområde er markedsføringslovens god skik, og den finder ikke anvendelse på finansielle virksomheder.

Det betyder ikke at de tager stilling til om hvorvidt sagen er af generel eller individuel karakter.

Finanstilsynets tilsyn på forbrugerområdet er risikobaseret. Det betyder, at vi løbende vurderer, hvilke af de problemstillinger vi modtager oplysning om, vi bør tage op.

En behandling af en problemstilling kan enten tage udgangspunkt i selvstændige undersøgelser af det enkelte selskab eller indgå som led i større undersøgelsessager med flere selskaber involveret.

På nuværende tidspunkt kan jeg ikke oplyse, om din henvendelse vil føre til yderligere undersøgelser.

Din henvendelse har alligevel stor værdi for os, da den hjælper os til at vurdere, hvilke problemstillinger, vi skal beskæftige os med i fremtiden.

Din henvendelse vil derfor indgå i vores videre prioriteringsarbejde på forbrugerområdet og i det videre tilsynsarbejde med AP Pension.

Med venlig hilsen

Louise Meyer Kierkegaard

Chefkonsulent

Kontor for forbrugerbeskyttelse og finansielle formidlere

18 June 2020 at 15:19

To: "Louise Meyer Kierkegaard (FT)" <LMK@ftnet.dk>

Jeg er ikke tilfreds med din tilbagemelding, hvor kan jeg klage?

Som jeg læser dit svar, bliver ikke nogen realitets behandling af min klage over dårlig skik.

God skik for finansielle institutioner er direkte nævnt, på forbrugerombudsmandens klageside.

18 June 2020 at 15:22

To: "Louise Meyer Kierkegaard (FT)" <LMK@ftnet.dk>

Undskyld, dårlig rådgivning, affødt af dårlig skik.

19. juni 2020 14:25

Meyer Kierkegaard (FT) <LMK@ftnet.dk>

Kære xxxxxxxxxxxx

Jeg kan uddybe mit svar –

Jeg kan oplyse, at Finanstilsynet ikke er en klageinstans for overtrædelser af god skik. Af forarbejder til lovbestemmelsen om god skik fremgår det:

”Tilsynet er ikke forpligtet til at behandle alle klager som tilsynet får forelagt, men kan på basis af en klage, af egen drift eller efter anmodning herom fra Det Finansielle Virksomhedsråd eller Forbrugerombudsmanden behandle spørgsmål om god skik.”
(Understregning er min. Det Finansielle Virksomhedsråd er i dag erstattet med Finanstilsynets bestyrelse)

Det betyder, Finanstilsynet ikke er forpligtet til at tage alle sager op, men kan prioritere, ligesom det er gældende for forbrugerombudsmanden.

Med venlig hilsen

Louise Meyer Kierkegaard

Chefkonsulent

Kontor for forbrugerbeskyttelse og finansielle formidlere

20 June 2020 at 11:36

To: "Louise Meyer Kierkegaard (FT)" <LMK@ftnet.dk>

Så det er fortsat forbrugerombudsmanden der behandler klager over dårlig skik?

[

22.juni 2020 11:25

Louise Meyer Kierkegaard (FT) <LMK@ftnet.dk>

Kære xxxxxxxxx

Jeg tror hvis du læser tidligere mails, at du vil finde svar på dit spørgsmål, men jeg kan godt ride op en sidste gang:

Forbrugerombudsmanden sendte din klage til Finanstilsynet, som har tilsynet med god skik i de finansielle virksomheder. Der svarede jeg dig:

Finanstilsynets tilsyn på forbrugerområdet er risikobaseret. Det betyder, at vi løbende vurderer, hvilke af de problemstillinger vi modtager oplysning om, vi bør tage op.

En behandling af en problemstilling kan enten tage udgangspunkt i selvstændige undersøgelser af det enkelte selskab eller indgå som led i større undersøgelsessager med flere selskaber involveret.

På nuværende tidspunkt kan jeg ikke oplyse, om din henvendelse vil føre til yderligere undersøgelser. Din henvendelse har alligevel stor værdi for os, da den hjælper os til at vurdere, hvilke problemstillinger, vi skal beskæftige os med i fremtiden.

Din henvendelse vil derfor indgå i vores videre prioriteringsarbejde på forbrugerområdet og i det videre tilsynsarbejde med AP Pension.

Jeg har også henvist til de individuelle klageinstanser, som skal behandle netop din sag:

Finanstilsynet har dog indenfor disse rammer ikke kompetence til at gå ind og træffe afgørelser på konkrete tvister mellem et forsikringsselskab og en kunde, og vi kan derfor heller ikke tage stilling til nogen konkret sag.

Såfremt du fortsat ikke kan blive enig med AP Pension om overførslen og udbetalingen, mener jeg godt du kan forelægge din sag for ankenævnet. Det drejer sig jo om hvorvidt der er forhold i din aftale, som gør at de ikke kan efterkomme dit ønske – aftaleretslige spørgsmål kan ankenævnet godt tage en sag på, men du kan altid kontakte dem og forelægge dem problemstillingen.

Som jeg forstår det, så er du blevet enig med AP Pension om din udbetaling, og har derfor ikke længere en sag med dem – såfremt jeg tager fejl, så henviser jeg igen til de individuelle klageinstanser;

klageansvarlig, som du har været i dialog med, ankenævnet for forsikring og så er der selvfølgelig endelig domstolene.

Endelig har jeg fremført at Finanstilsynet ikke er pålagt at tage alle sager op, som forbrugere henvender sig med:

”Tilsynet er ikke forpligtet til at behandle alle klager som tilsynet får forelagt, men kan på basis af en klage, af egen drift eller efter anmodning herom fra Det Finansielle Virksomhedsråd eller Forbrugerombudsmanden behandle spørgsmål om god skik.”

(Understregning er min. Det Finansielle Virksomhedsråd er i dag erstattet med Finanstilsynets bestyrelse)

Det betyder, Finanstilsynet ikke er forpligtet til at tage alle sager op, men kan prioritere, ligesom det er gældende for forbrugerombudsmanden.

Med venlig hilsen

Louise Meyer Kierkegaard
Chefkonsulent
Kontor for forbrugerbeskyttelse og finansielle formidlere

smoking gun

To: Ulla Brøns Petersen <ubp@ftnet.dk>

19.August 2020 kl 16:57

Hej Ulla

Jeg har desværre ikke noget sagsnummer, så du får alle dokumenterne vedhæftet.
Sagen er videresendt til behandling hos jer fra Forbrugerombudsmanden.

Jeg har derefter mail`med Louise Meyer Kierkegaard, men er meget lidt tilfreds med svaret.

Sagen kommer jo fra Forbrugerombudsmanden, så jeg går ud fra, at det var som en anmodning.

citat:

”Tilsynet er ikke forpligtet til at behandle alle klager som tilsynet får forelagt, men kan på basis af en klage, af egen drift eller efter anmodning herom fra Det Finansielle Virksomhedsråd eller Forbrugerombudsmanden behandle spørgsmål om god skik.”

Du har jo af flere omgange udtalt dig om aggressive fastholdelsesstrategier, og her har du "The smoking gun" en certificeret 5.25 kunderådgiver, seniorjurist, chefjurist/underdirektør og selveste den administrerende direktør er involveret.

De har kort sagt "0 deniability".

Jeg ved, at Louise har været 10 år i Skandia Pension, nu indlemmet i AP Pension.
Jeg vil derfor bare sikre mig, at du er fuldt informeret. 0 deniability.

Hvis AP Pension har benyttet/benyttet sig af lignende svinestreger overfor andre, skal de stoppes.

Forresten, så er det Folketingets ombudsmand Louise skulle have henvist til, da jeg bad om klagevejledning. Jeg har dog nu langt bedre muligheder.

venlig hilsen

xxxxxxx

5 attachments

modul5.25.pdf

28K

finansamlet.pdf

42K

mail-kundecenterF.pdf

53K

mail-klageansvarligF.pdf

52K

svarskatF.pdf

25 August 2020 kl 08:13

xxxxxxx

Jeg har modtaget din mail nedenfor.

Som du selv skriver har du allerede modtaget svar på din henvendelse fra Louise Kierkegaard.

Jeg kan i det hele henholde mig til dette svar, og oplyse, at Finanstilsynet som nævnt heri har en mulighed for at prioritere, hvilke sager man tager op til behandling uanset om disse kommer direkte fra en borger eller bliver videresendt fra Forbrugerombudsmanden.

Finanstilsynet har valgt ikke at gå videre med denne sag, men vil lade oplysningerne indgå i det generelle tilsyn med AP Pension.

Med venlig hilsen

Ulla Brøns Petersen