

Udskriftsdato: 24. december 2025

KEN nr 9260 af 29/04/2014 (Gældende)

Pressenævnets kendelse i sag nr. 14-70-00600

Ministerium: Justitsministeriet

Journalnummer: 14-70-00600

Pressenævnets kendelse i sag nr. 14-70-00600

Resumé

Økonomisk Ugebrev bragte artiklen ”AP erkender fejl: Kunder får store beløb tilbage”. To kunder kritiserede AP Pensions rådgivning. I det ene tilfælde fik AP Pension ikke mulighed for at kommentere den konkrete sag. I det andet tilfælde tog ugebrevet ikke pensionskassens svar med i artiklen. Derfor får Økonomiske Ugebrev kritik.

Pressenævnets begrundelse og afgørelse:

Pressenævnet bemærker indledningsvis, at parterne har afgivet modstridende forklaringer om indholdet af telefonsamtalen den 12. december 2013, herunder om Økonomisk Ugebrev skulle vende tilbage efter at have kontaktet [Kunde A]. På grund af de begrænsede muligheder for at føre bevis for Pressenævnet kan nævnet ikke tage stilling til, hvilken forklaring, der er den rigtige.

Nævnet træffer derfor afgørelse ud fra de foreliggende oplysninger og bemærker i den forbindelse, at det ikke er dokumenteret, at AP Pensions (begrænsede) udtalelser vedrørende [Kunde B] og [Kunde A] alene var til baggrund og ikke til citat.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at det er mediernes opgave at bringe korrekt og hurtig information. Så langt det er muligt, bør det kontrolleres, om de oplysninger, der gives eller gengives, er korrekte. Oplysninger, som kan være skadelige, krænkende eller virke agtelsesforringende for nogen, skal efterprøves i særlig grad, inden de bringes, først og fremmest ved forelæggelse for den pågældende. Forelæggelse bør ske således, at der gives den adspurgte rimelig tid til at svare.

Pressenævnet finder, at såvel beskrivelsen af kundecasen, [Kunde B], som kundens udtalelse indeholder en kritik af den rådgivning, AP Pension har givet ham. Da oplysningerne kan være skadelige for AP Pension, burde Økonomisk Ugebrev have givet AP Pension mulighed for at gøre sig bekendt med denne kundens konkrete forhold og selv tage stilling til, hvorvidt AP Pension ønskede af udtale sig vedrørende denne kunde. Nævnet udtaler kritik af Økonomisk Ugebrev.

Det følger videre af de vejledende regler for god presseskik, at angreb og svar bør, hvor det er rimeligt, bringes i sammenhæng og på samme måde, jf. A.4.

På baggrund af uddraget af e-mailkorrespondancen mellem kunden [Kunde A] og AP Pension lægger Pressenævnet til grund, at AP Pension besvarede [Kunde A]s klage af 8. februar 2013 ugen efter, den 15. februar 2013. Nævnet bemærker, at det ikke af Pressenævnets udskrift fremgår, hvorvidt svaret af 15. februar 2013 indeholder en afgørelse.

Pressenævnet finder, at kunden [Kunde A]s udsagn om, at hun ikke havde fået svar på sin klage af 8. februar 2013 allerede blev imødegået i AP Pensions e-mail af 12. december 2013 til Økonomisk Ugebrev, forud for Økonomisk Ugebrevs deadline 13. december 2013. Økonomisk Ugebrev burde derfor have medtaget AP Pensions svar på angrebet i artiklen. Nævnet bemærker, at Økonomisk Ugebrev kunne have spurgt ind til forholdet omkring svarafsendelsen, ligesom AP Pension derimod kunne have konkretiseret tidspunktet for svaret over for Økonomisk Ugebrev. Pressenævnet udtaler kritik af Økonomisk Ugebrev for at udelade AP Pensions svar i artiklen.

For så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt [Den administrerende direktør] ønskede at udtale sig, bemærkes det, at Pressenævnet ikke har en optagelse af telefonsamtalen eller telefonbeskeden den 12. december 2013 og derfor ikke kan vurdere, hvorvidt det var aftalt, at Økonomisk Ugebrev skulle vende tilbage. Nævnet udtaler på denne baggrund ikke kritik vedrørende dette punkt.

I medfør af medieansvarslovens § 49 pålægger Pressenævnet herefter den ansvarshavende redaktør af Økonomisk Ugebrev at offentliggøre følgende:

”[rubrik]

Pressenævnet kritiserer Økonomisk Ugebrev

[underrubrik]

Artiklen ”AP erkender fejl: Kunder får store beløb tilbage” overholder ikke reglerne for god presseskik

[tekst]

To pensionskasse-kunder har udtalt sig kritisk om den rådgivning, de fik fra AP Pension.

I det ene tilfælde oplyste ugebrevet ikke AP Pension om, at man ville omtale sagen. AP Pension fik dermed ikke mulighed for at vurdere, om pensionskassen ville udtale sig.

I det andet tilfælde havde AP Pension svaret kunden på mail, men Økonomisk Ugebrev tog ikke pensionskassens svar med i artiklen.

Økonomisk Ugebrev skrev i artiklen, at kunden ikke havde fået svar på sin klage til AP Pension.

Pressenævnet kritiserer Økonomisk Ugebrev for ovennævnte punkter.

Pressenævnet har pålagt os at bringe ovennævnte meddelelse. Hele kendelsen fra Pressenævnet kan læses på pressenaevnet.dk”

AP Pension har ved advokat Michael Hopp klaget til Pressenævnet over en artikel bragt i Økonomisk Ugebrev nr. 41 den 15. december 2013, idet AP Pension mener, at god presseskik er tilsidesat.

1 Sagsfremstilling

Forløbet forud for offentliggørelsen af artiklen

Forud for offentliggørelsen af den påklagede artikel rettede Økonomisk Ugebrev ved e-mail af 12. december 2013 henvendelse til AP Pensions direktør. Af e-mailen fremgår følgende:

”Jeg forstår nu, at nogle kunder har fået lov at fortryde deres omvalg fra garanti til markedsrente. Jeg forstår også, at I har ladet initiativgruppen FsP vide, at AP Pension har kontaktet relevante medlemmer om dette!

1. Hvorfor siger I det, når det ikke passer? ([Kunde A] – TV2 Nyhederne) har ikke hørt fra jer – ligesom mange andre medlemmer.

2. betyder det her ikke en forskelsbehandling af de kunder, der valgte om?

Jeg skriver en artikel om dette til kommende nummer. Jeg skal høre fra jer senest i morgen kl. 10.”

Af direktørens svar af samme dag fremgår følgende:

"Send lige dit tlf., ringer til dig om 20-30 min. Er ret sikker på, at der ikke er noget i sagen, véd at hun har hørt fra os, men checker inden jeg ringer."

Parterne talte senere samme dag sammen over telefonen.

Den påklagede artikel

Økonomisk Ugebrev bragte den 15. december 2013 på forsiden og side 2 artiklen "*AP erkender fejl: Kunder får store beløb tilbage*".

Af artiklen fremgår følgende:

"[...]

Samlet kan der være tale om op mod ti tusinde kunder, som med et pennestrøg fik ødelagt udsigten til en tryk og sikker alderdom. Det drejer sig om tidligere medlemmer af den nu hedengangne Finanssektorens Pensionskasse (FSP), der blev opslugt af AP Pension. Kort efter overtagelsen opdagede en stor del af kunderne, at deres pensionsprognoser blev voldsomt nedskrevet.

En af dem er [Kunde B], der blev rådgivet af AP Pension til at opgive sit sikre markedsrenteprodukt i FSP til fordel for et nyt markedsrenteprodukt i AP Pension. Det medførte efterfølgende, at hans livsvarige pension blev nedskrevet fra 183.000 om året til blot 80.000 kr. Altså en årlig forringelse af pensionsudbetalingen med hele 97.000 kr. - eller 8.000 kr. om måneden.

"Det var jo helt uacceptabelt. Jeg ville ikke en gang kunne betale min husleje. Den rådgivning, jeg fik, var ensidig salgssnak. Så jeg har været meget aktiv for at få det lavet om. Og jeg er næppe den eneste. Da jeg endelig fik kontakt til direktøren og fik forklaret min sag, fik jeg tilbudt en ny og rigtig rådgivning. Her lå fortrydelsen allerede klar på papir, da jeg kom. Det tog blot 15 minutter, så var det underskrevet," fortæller han til Økonomisk Ugebrev.

Han har dermed fået sit gamle produkt - og den gamle prognose på 183.000 kr. årligt - tilbage.

Men ifølge Økonomisk Ugebrevs oplysninger har AP Pension blot kompenseret de enkelte kunder, der har brokket sig direkte til selskabet. AP Pension har ikke selv aktivt taget fat i alle de berørte kunder med samme problemstilling - altså alle de kunder, der har fået dårlig rådgivning om muligheden for at få deres gamle pensioner tilbage.

[...]

Ikke godt nok

[Kunde A] er en anden kunde, som er meget utilfreds med den rådgivning, hun har fået af AP Pension.

Også hun er tidligere blev anbefalet at skifte fra en garanti- til markedsrente - og derefter til et nyt markedsrenteprodukt i AP Pension, AP NetLink. Efterfølgende fandt hun af egen drift ud af, at det kostede hende en sikker udbetaling i alderdommen. Hun stod før omvalget til en årlig livsvarig ydelse på 308.000 kr. Den faldt pludselig til 211.000 kr., hvad der i praksis ville koste hende 5.000 kr. i udbetaling hver måned. En konsekvens, der ifølge AP Pension skyldes ændrede forudsætninger for afkast og en anden udbetalingsprofil.

[...]

Hun [Kunde A] klagede allerede den 8. februar 2013 sin sag til AP Pension på mail, men har stadig ikke fået en afgørelse. AP Pension har heller ikke oplyst hende om, at andre kunder har fået lov at fortryde deres omvalg.

"Det er absolut ikke i orden, at vi ikke bliver informeret om det. Min situation har ikke ændret sig, jeg står stadig med en meget stor nedskrivning af min pension. Men jeg forventer klart, at jeg får det her lavet om. Jeg må sige, at jeg virkelig undrer mig over, at jeg ikke har hørt fra AP Pension.

[...]

Fortsættes på side 23"

”[side 23]

[...]

[Den administrerende direktør] slutter med at understrege: "Der er på ingen måde tale om en generel fortrydelsesmulighed, men alene et spørgsmål om, at vi har valgt at behandle kunderne ud fra deres individuelle forhold." Økonomisk Ugebrevet har forelagt sagen for adm. direktør [Den administrerende direktør]. Vi har blandt andet spurgt om, hvorfor han har oplyst Gruppen af FSP-medlemmer i AP Pension, at AP Pension har kontaktet alle relevante medlemmer. Vi har også spurgt ham, om AP Pension ikke forskelsbehandler kunderne. Han har ikke ønsket at udtale sig om sagen.”

Til artiklen var indsat en boks under overskriften ”*AP Pension undersøges af tilsynet [Finanstilsynet]*”

Yderligere oplysninger

AP Pension har over for Pressenævnet fremlagt uddrag af sin e-mail af 15. februar 2013 kl. 15.54 til [Kunde A]. Af uddraget fremgår følgende:

”Subject: SV: Omvalg fra FSP Markedsrente til AP Netlink

Hej Vibeke

Som svar på din henvendelse af 8. februar 2013.”

Økonomisk Ugebrev har indhentet tilladelse fra [Kunde A] til at fremlægge kundens svar til AP Pension af 16. februar 2013 kl. 15.30. Af svaret til AP Pension fremgår følgende:

”Subject: Re: SV: Omvalg fra FSP Markedsrente til AP Netlink

Tak for din tilbagemelding.

Jeg er absolut ikke tilfreds med svaret og har tænkt mig at forfølge sagen.”

Økonomisk Ugebrev har videre fremlagt kopi af e-mails mellem AP Pension og [Kunde A] af 6. og 8. november samt 17. december 2013. Af [Kunde A]s e-mail af 6. november 2013 til AP Pension fremgår det, at kunden stillede yderligere spørgsmål. AP Pension bekræftede ved e-mail af 8. november 2013 modtagelsen, og [Kunde A] rykkede efterfølgende for svar ved e-mail af 17. december 2013.

2 Parternes synspunkter

2.1 AP Pensions synspunkter

Advokat Michael Hopp har anført, at følgende udsagn burde være forelagt AP Pension:

”En af dem er [Kunde B], der blev rådgivet af AP Pension til at opgive sit sikre markedsrenteprodukt i FSP til fordel for et nyt markedsrenteprodukt i AP Pension. Det medførte efterfølgende, at hans livsvarige pension blev nedskrevet fra 183.000 om året til blot 80.000 kr. Altså en årlig forringelse af pensionsudbetalingen med hele 97.000 kr. - eller 8.000 kr. om måneden.”

Udsagnet indeholder en beskyldning om, at AP Pension skulle have rådet [Kunde B] til at skifte fra et produkt til et andet produkt, som angiveligt skulle være uhensigtsmæssigt for [Kunde B] – altså en beskyldning om kritisabel rådgivning. Oplysningen er ikke blevet forelagt AP Pension, hverken skriftligt eller ved telefonsamtalen den 12. december 2013. Det er ikke korrekt, at AP Pension har ydet uhensigtsmæssig rådgivning. På grund af tavshedspligten i medfør af lov om finansiel virksomhed kan AP Pension imidlertid ikke kommentere de konkrete oplysninger. Det forhold indgår derfor ikke i klagen til Pressenævnet.

Advokat Michael Hopp har videre anført, at Økonomisk Ugebrev burde have bragt AP Pensions oplysning fra e-mailen 12. december 2013 om, at [Kunde A] efter AP Pensions oplysninger havde modtaget svar, så svaret fremgik til angrebet:

”Hun klagede allerede den 8. februar 2013 over sin sag til AP Pension på mail, men har stadig ikke fået en afgørelse.”

AP Pensions svar er sendt pr. e-mail til [Kunde A] den 15. februar 2013, og oplysningen er således ikke korrekt. På grund af sin tavshedspligt kan AP Pension ikke vedlægge kopi af besvarelsen uden [Kunde A]s samtykke. Det blev oplyst Økonomisk Ugebrev under telefonsamtalen den 12. december 2013. Under denne samtale blev det også aftalt, at Økonomisk Ugebrev skulle forsøge at skaffe [Kunde A]s samtykke til, at AP Pension kunne give flere oplysninger om hendes sag. Økonomisk Ugebrev vendte dog aldrig tilbage med samtykket, men indtalte en telefonbesked den 12. december 2013 om, at man ikke kunne få fat i [Kunde A], men ville vende tilbage. Dette skete imidlertid aldrig.

Det bemærkes i den forbindelse, at det er op til [Kunde A] at beslutte, hvorvidt hun vil tillade, at hendes personlige oplysninger videregives til offentliggørelse. AP Pension har fremlagt en del af e-mailen af 15. februar 2013.

Det er heller ikke korrekt, at [Den administrerende direktør] "ikke [har] ønsket at udtale sig om sagen".

For det første kommer sætningen, der lyder "En konsekvens, der ifølge AP Pension skyldes ændrede forudsætninger for afkast og en anden udbetalingsprofil" fra den telefonsamtale, Økonomisk Ugebrev havde med [Den administrerende direktør] den 12. december 2013, hvor [Den administrerende direktør] altså udtalte sig. For det andet har [Den administrerende direktør] aldrig meddelt, at han ikke ønskede at udtale sig. Han var derimod i dialog med Økonomisk Ugebrev, og [Den administrerende direktør] oplyste netop – både på skrift og mundtligt – at [Kunde A] havde fået svar.

Til Økonomisk Ugebrevs oplysning om, at henvendelsen til AP Pension udelukkende var generel, har AP Pension afvist, at det er korrekt. De spørgsmål, der blev sendt til AP Pension, indeholdt blandt andet spørgsmål vedrørende [Kunde A], som artiklen også omhandler. Artiklen er ligeledes centreret om to konkrete kunder.

Det kan desuden ikke være rigtigt, når Økonomisk Ugebrev oplyser, at de har dobbelttjekket historien med alle kilder på baggrund af AP Pensions udtalelser. Ét af klagepunkterne vedrører netop en kilde ([Kunde A]), som Økonomisk Ugebrev ikke kunne få fat i.

Artiklen havde ikke en sådan nyhedsværdi, at var grundlag for den meget stramme deadline.

2.2 Økonomisk ugebrevs synspunkter

Økonomisk Ugebrev har anført, at man ønskede en generel drøftelse af omvalg af pensionsprodukter. De fremsendte spørgsmål var alle generelle og ikke møntet på specifikke kunder. At specifikke kunder blev en del af diskussionen mellem AP Pension og Økonomisk Ugebrev var efter ønske fra AP Pension.

Da kilderne ønskede at stå frem ved navn i artiklen, oplyste Økonomisk Ugebrev på forespørgsel disse navne, men kunne selvfølgelig ikke drøfte konkrete kunders forhold med AP Pension. Økonomisk Ugebrev og AP Pension drøftede konkrete cases til baggrund og uden for citat efter tidligere praksis mellem de to. Økonomisk Ugebrev har videre anført, at man ikke har pligt til at forelægge alle detaljer og cases i dokumentationen. De konkrete cases, som har været drøftet, har ikke indgået i nogen aftale om citat.

For så vidt angår kunden [Kunde A], har hun flere gange bekræftet, at hun ikke har modtaget svar fra AP Pension. Økonomisk Ugebrev har ikke ret til at indhente samtykke fra AP Pensions kunder til at få deres private pensionsforhold ud i offentligheden.

AP Pension er givet alle muligheder for at komme med svar på de stillede spørgsmål. Besvarelsen af de generelle spørgsmål skulle være til citat, og drøftelsen af de konkrete cases skulle ses isoleret.

Ifølge e-mailen fra Økonomisk Ugebrev til AP Pension skulle der svares på spørgsmålene senest den 13. december 2013 kl. 10.00. Denne aftale blev bekræftet af begge parter i telefonsamtalen om den 12. december 2013. Da AP Pensions direktør ikke vendte tilbage som aftalt, har han med al tydelighed ikke ønsket at svare. Økonomisk Ugebrev har gentagne gange oplevet, at henvendelser til AP Pension bliver ignoreret.

Økonomisk Ugebrev har dobbelttjekket citater med de kilder, der var kunder hos AP Pension, og samtlige kilder fastholder deres gengivelse af sagen, som også er den i artiklen fremstillede.

Økonomisk Ugebrev har endelig henvist til Finanstilsynets afgørelse af 2. april 2014 "*Lov om finansiel virksomhed § 21, stk. 1 og 3 – påtale for omvalg gennemført i 2011, 2012 og 2013 – AP Pension*".

3 Pressenævnets begrundelse og afgørelse:

I sagens behandling har følgende nævnsmedlemmer deltaget: Jesper Rothe, Dorthe Carlsen, Ulrik Holmstrup og John Meinert Jacobsen.

Pressenævnet bemærker indledningsvis, at parterne har afgivet modstridende forklaringer om indholdet af telefonsamtalen den 12. december 2013, herunder om Økonomisk Ugebrev skulle vende tilbage efter at have kontaktet [Kunde A]. På grund af de begrænsede muligheder for at føre bevis for Pressenævnet kan nævnet ikke tage stilling til, hvilken forklaring, der er den rigtige.

Nævnet træffer derfor afgørelse ud fra de foreliggende oplysninger og bemærker i den forbindelse, at det ikke er dokumenteret, at AP Pensions (begrænsede) udtalelser vedrørende [Kunde B] og [Kunde A] alene var til baggrund og ikke til citat.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at det er mediernes opgave at bringe korrekt og hurtig information. Så langt det er muligt, bør det kontrolleres, om de oplysninger, der gives eller gengives, er korrekte. Oplysninger, som kan være skadelige, krænkende eller virke agtelsesforringende for nogen, skal efterprøves i særlig grad, inden de bringes, først og fremmest ved forelæggelse for den pågældende. Forelæggelse bør ske således, at der gives den adspurgte rimelig tid til at svare.

Pressenævnet finder, at såvel beskrivelsen af kundecasen, [Kunde B], som kundens udtalelse indeholder en kritik af den rådgivning, AP Pension har givet ham. Da oplysningerne kan være skadelige for AP Pension, burde Økonomisk Ugebrev have givet AP Pension mulighed for at gøre sig bekendt med denne kundens konkrete forhold og selv tage stilling til, hvorvidt AP Pension ønskede af udtale sig vedrørende denne kunde. Nævnet udtaler kritik af Økonomisk Ugebrev.

Det følger videre af de vejledende regler for god presseskik, at angreb og svar bør, hvor det er rimeligt, bringes i sammenhæng og på samme måde, jf. A.4.

På baggrund af uddraget af e-mailkorrespondancen mellem kunden [Kunde A] og AP Pension lægger Pressenævnet til grund, at AP Pension besvarede [Kunde A]s klage af 8. februar 2013 ugen efter, den 15. februar 2013. Nævnet bemærker, at det ikke af Pressenævnets udskrift fremgår, hvorvidt svaret af 15. februar 2013 indeholder en afgørelse.

Pressenævnet finder, at kunden [Kunde A]s udsagn om, at hun ikke havde fået svar på sin klage af 8. februar 2013 allerede blev imødegået i AP Pensions e-mail af 12. december 2013 til Økonomisk Ugebrev, forud for Økonomisk Ugebrevs deadline 13. december 2013. Økonomisk Ugebrev burde derfor have medtaget AP Pensions svar på angrebet i artiklen. Nævnet bemærker, at Økonomisk Ugebrev kunne have spurgt ind til forholdet omkring svarafsendelsen, ligesom AP Pension derimod kunne have konkretiseret tidspunktet for svaret over for Økonomisk Ugebrev. Pressenævnet udtaler kritik af Økonomisk Ugebrev for at udelade AP Pensions svar i artiklen.

For så vidt angår spørgsmålet om, hvorvidt [Den administrerende direktør] ønskede at udtale sig, bemærkes det, at Pressenævnet ikke har en optagelse af telefonsamtalen eller telefonbeskedenden 12. december 2013 og derfor ikke kan vurdere, hvorvidt det var aftalt, at Økonomisk Ugebrev skulle vende tilbage. Nævnet udtaler på denne baggrund ikke kritik vedrørende dette punkt.

I medfør af medieansvarslovens § 49 pålægger Pressenævnet herefter den ansvarshavende redaktør af Økonomisk Ugebrev at offentliggøre følgende:

”[rubrik]

Pressenævnet kritiserer Økonomisk Ugebrev

[underrubrik]

Artiklen ”AP erkender fejl: Kunder får store beløb tilbage” overholder ikke reglerne for god presseskik

[tekst]

To pensionskasse-kunder har udtalt sig kritisk om den rådgivning, de fik fra AP Pension.

I det ene tilfælde oplyste ugebrevet ikke AP Pension om, at man ville omtale sagen. AP Pension fik dermed ikke mulighed for at vurdere, om pensionskassen ville udtale sig.

I det andet tilfælde havde AP Pension svaret kunden på mail, men Økonomisk Ugebrev tog ikke pensionskassens svar med i artiklen.

Økonomisk Ugebrev skrev i artiklen, at kunden ikke havde fået svar på sin klage til AP Pension.

Pressenævnet kritiserer Økonomisk Ugebrev for ovennævnte punkter.

Pressenævnet har pålagt os at bringe ovennævnte meddelelse. Hele kendelsen fra Pressenævnet kan læses på pressenaevnet.dk”

Afgjort den 29. april 2014