

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. november 2023 blev i sag nr. 100155:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hans advokat har i brev af 25/7 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Erstatningskrav for tab lidt grundet manglende effektuering af overførsel af pensionsmidler fra andet pensionsselskab

Påstand:

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab, ... påstår at anerkende erstatningspligten for klagerens, ..., tab lidt i december 2022 på i alt kr. 677.918,09.

Subsidiært påstår Danica at betale et mindre beløb efter nævnets skøn.

Tertiært påstår Danica at betale renter til klageren efter Rentelovens § 24 for en periode fastsat af nævnet af det beløb, som Danica i forbindelse med effektuering af en pensionsoverførsel for klageren har været for lang tid om at overføre.

Sagsfremstilling:

Klageren er direktør i og medejer af [firma]. [Firma] har hidtil haft en pensionsaftale med [selskab1]. Klageren har derfor hidtil haft sin pensionsordning i [selskab1]. I forbindelse med [firmas] indgåelse af aftale om fremtidig pensionsaftale med Danica, skulle klagerens pensionsmidler overføres fra [selskab1] til Danica. Firmapensionsaftale underskrevet af Danica den 29. august 2022 og af [firma] den 29. september 2022 vedlægges som Bilag 1. [Firma] benyttede i denne forbindelse ... som forsikringsmægler.

Klageren sendte derfor den 27. september 2022 en mail til Danica med begæring og overførselsanmodning. Klageren fremsendte i forlængelse heraf underskrevne dokumenter til Danica den 29. september 2022.

Nytegnings- og oprettelsesbegæringer dateret den 29. september 2022 og underskrevet af klageren vedlægges som Bilag 2.

Klageren ønsker et 'Danica Select'-depot, idet klageren benytter sig af tredjemand som personlig pensionsrådgiver, og derfor ønsker højest mulig frihed til selv at investere sine pensionsmidler.

Den 6. januar 2023 bliver klageren imidlertid i forbindelse med formueopgørelse ultimo 2022 opmærksom på, at dennes pensionsmidler fortsat ikke er blevet overført fra [selskab1] til Danica. Klageren bliver også opmærksom på, at de øvrige medarbejderes pensionsordninger er blevet overført fra [selskab1] til Danica.

Klageren rettede herefter henvendelse til Danica med anmodning om at vedkende sig erstatning. Danica afviste ved mail af den 10. februar 2023 denne anmodning, men erkendte, at overførsel af klagerens pensionsmidler ikke var sket i et rimeligt tempo, og at Danica er ansvarlige for konsekvenserne af, at klagerens aftale ikke samtidigt blev ekspederet. Danicas mail vedlægges som Bilag 3.

På vegne af klageren genfremsatte undertegnede ved e-mailbrev af den 10. marts 2023 erstatningskravet overfor Danica, hvori erstatningskravet blev fastholdt. Dette e-mailbrev vedlægges som Bilag 4.

Den 17. marts 2023 besvarede Danica klagerens e-mailbrev af den 10. marts 2023 (Bilag 4), og afviste heri erstatningskravet. Danica oplyser samtidig, at Danica først sendte endelig overførselsanmodning til [selskab1] den 2. februar 2023. Danicas e-mailbesvarelse af den 17. marts 2023 vedlægges som Bilag 5.

Undertegnede rettede henvendelse til [selskab1] med henblik på afklaring af, dels hvornår [selskab1] modtog den første anmodning om overførsel af [firmas] medarbejderes pensionsmidler, dels hvornår [selskab1] modtog anmodning om overførsel af klagerens pensionsmidler fra Danica (§ 41-anmodning). [Selskab1] oplyste ved mail af den 19. april 2023, at den første anmodning om overførsel af [firmas] medarbejderes pensionsmidler skete den 2. december 2022, og at anmodning om overførsel af klagerens pensionsmidler fra Danica først skete den 3. februar 2023. I samme mail dokumenteres klagerens tabsopgørelse i de i sagen omfattede pensionsordninger til i alt kr. 677.918,09, hvilket danner grundlag for påstanden i nærværende sag. [Selskab1] mail af den 19. april 2023 vedlægges som Bilag 6.

[Selskab1] oplyste på efterspørgsel den 28. april 2023, at depotet på den første anmodning, de modtog den 2. december 2022, blev solgt pr. 05. december 2022. [Selskab1] mail af den 28. april 2023 vedlægges som Bilag 7.

Den 9. maj 2023 genfremsatte undertegnede påstanden over Danica, som igen i mail af den 9. maj 2023 afviste kravet, og oplyste, at man ikke agter at yde erstatning, hvorfor denne skrivelse er nødvendiggjort.

Ankenævnet for Forsikring

3.

100155

Anbringender:

Det gøres gældende:

- at skæringsdatoen for overførsel af klagerens pensionsmidler er at regne fra den 29. september 2022,
- at Danica ikke rettidigt og senest den 1. december 2022 effektuerede overførsel af klagerens pensionsmidler fra [selskab1] til Danica,
- at klagerens tab er dokumenteret,
- at tabet kunne være undgået, såfremt Danica effektuerede overførslen rettidigt, og senest samtidig med, at de øvrige medarbejdere i [firmas] pensionsmidler *blev* overflyttet,
- at nævnet i afgørelse af den 18. maj 2021 i sag nr. 95603 fastslog, at selskabet i forbindelse med effektivering af en pensionsoverførsel for klageren var for lang tid om at overføre pensionsmidlerne i en periode på ca. 6 måneder,
- at Danica kan bebrejdes at overførselen ikke er foretaget tidligere,
- at Danica derfor til klageren skal betale i overensstemmelse med påstanden."

I brev af 15/8 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagesagen omhandler, dels om Danica har begået en ansvarspådragende fejl (forsinkelse), dels om størrelsen af det eventuelle tab, der har været forbundet med en sådan forsinkelse.

Den 27. september 2022 modtog Danica via pensionsmæglerfirmaet ... de som Bilag 2 fremlagte aftaledokumenter, dels et ønske om oprettelse af en pensionsopsparing i Danica Link, dels en § 41-blanket med anmodning om overførsel fra [selskab1] til den nye ordning i Danica Link.

Om klagers investeringsvalg fremgår følgende i Bilag 2 side 2: **'Investering**

Procentvis fordeling af bidrag *Danica Link* **100%**

Danica Link

Når Danica udsteder din Link-aftale, placeres dine kommende indbetalinger i puljen 'Danica Pension Korte Obligationer'.

Danica kunne imidlertid af to årsager ikke umiddelbart påbegynde ekspeditionen af klagers aftale.

For det første modtog Danica først den 3. oktober 2022 den af klager på arbejdsgiverens vegne underskrevne firmaoverenskomst, Bilag 1.

For det andet kunne Danica ikke ophæve aftaler i andre selskaber, før det var afklaret, at der ikke var behov for at videreføre risikodækninger hos det afgivende selskab, her [selskab1]. Bestandslisten for klageren og hans kollegaer blev modtaget af Danica 26. oktober 2022, og risikodækningerne fra [selskab1] blev 'spejlet' i de dækningsbeviser, der blev udstedt 14. november 2022.

Det relevante uddrag af klagers police ...38 fra 14. november 2022 fremlægges som **Bilag A**. Aftalen blev udstedt default med opsparing i markedsrenteproduktet Danica Balance, Mix middel risikoforløb. Dette var ikke en fejl, men Danica burde herfra have ekspederet klagers begæring, Bilag 2, i et rimeligt tempo. Herved forstås efter nyere ankenævnspraksis ca. 4 uger eller ca. 20 arbejdsdage.

20-dages fristen blev overholdt fsv angår klagerens kollegaer, men af ikke forklarlige årsager blev klagers sag overset. Danica vedgår og beklager, at sagen forblev uekspederet fra 12. december 2022 til senest 1. februar 2023, hvor klager med sikkerhed blev opmærksom på problemet. Dette fremgår af mail fra [forsikringsmægler] til klager af 1. februar 2023, **Bilag B**. Her bekræfter [forsikringsmægler] også Danicas forståelse af den ekspeditionstid, der bevirkede, at den individuelle sagsbehandling først kunne påbegyndes 14. november 2022:

'Årsagen til xxxx's manglende overførsel, ligger hos Danica. Det er en kombination af flere ting. Oprettelsen af xxxx i Danica's system og 'spejlingen' af xxxx's forsikringsdækninger fra [selskab1] skal først på plads, INDEN en overførselsanmodning sendes af sted (til [selskab1]). Dette er normal standard (min understregning), men har taget længere tid end normalt. Damen jeg talte med kunne ikke fortælle mig præcist hvorfor (så mit gæt er, at der har været spørgsmål om helbred? Eller at xxxx er en 'politisk udsat person', hvilket gør processen længere).'

Da klager via [forsikringsmægler] kontaktede Danica 1. februar 2023, ændrede Danica omgående 2. februar opsparingen i aftale ...38 fra Danica Balance til Danica Link – som oprindeligt begæret af klager i puljen 'Danica Pension Korte Obligationer'. Det relevante uddrag fra policen fremlægges som **Bilag C**. Det er denne aftale, klager indbetaler løbende på. Der henstår små 2 mio. kr. på aftalen, og investeringen i de korte obligationer er i skrivende stund ikke ændret af klageren.

§ 41-anmodningen sendte Danica til [selskab1] 2. februar 2023, og [selskab1] opgjorde og overførte ca. 18½ mio. kr. den 30. marts 2023. Efter klagers ønske blev beløbet indsat på en selvstændig ny police ...38 i Danica Link. Klager underskrev og indsendte 11. april 2023 en Link-puljebegæring om Danica Select (eget valg af værdipapirer) og klager blev 14. april 2023 orienteret om ændringen.

[Forsikringsmægler] – og dermed klageren, der må tåle identifikation med sin mægler – har under hele forløbet fra 27. september 2022 til 1. februar 2023 været klar over, dels at der måtte påregnes at gå op til et par måneder, før klagers police kunne ekspederes, dels at [selskab1] efter modtagelse af § 41-anmodningen forventeligt ville være løbende måned + 30 dage om at ekspedere overførslen.

Følgelig var det klagers forpligtelse at passe sit [selskab1]-depot frem til 1. februar 2023. Klager var da også til stadighed opmærksom på, at de ca. 18½ mio. kr. fortsat befandt sig i [selskab1]. Vi kan se i vores IT-registreringer, at klager har været inde på Pensions-Info både den 1. oktober 2022, 3. december 2022 og 7. januar 2023. Formålet hermed kan ikke have været et andet end at følge opsparingen.

Principal påstand

Det kan derfor aldrig blive Danicas ansvar, at klager led et tab på sin [selskab1]-ordning i december 2022. Uanset om § 41-anmodningen var sendt af Danica til [selskab1] i november eller december 2022, ville [selskab1]-aftalen ikke være opgjort og overført før ultimo december 2022 eller ultimo januar 2023. [Selskab1's] normale ekspeditionstid er efterfølgende illustreret ved, at Danica sendte § 41-anmodningen til [selskab1] den 2. februar 2023, og overførslen fandt først sted den 30. marts 2023. [Selskab1's] praksis er behændigt 'tilpasset' den mellem pensionselskaberne gældende (mora)renteaftale, hvorefter der først beregnes renter efter indeværende måned + 30 dage.

Subsidiær påstand

Skulle ankenævnet – meget teoretisk i min optik – nå til det resultat, at Danica skal dække klagerens tab fra 1. december 2022, skal det ske ud fra en sammenligning med, hvad klager faktisk opnåede i afkast frem til 31. januar 2023 målt i forhold til, hvad han ville have opnået, hvis opsparingen i samme periode havde stået i den ønskede Danica Link-pulje Korte Obligationer.

For at tage det sidste først, er det ubestridt af klager, at afkastet på de Korte Obligationer jf. Bilag 5 ville have været -0,46 % i december 2022 og +0,34 % i januar 2023. Baseret på en samlet opsparing på ca. 20 mio. kr., ville det have givet et samlet negativt afkast på ca. 24.000 kr.

For så vidt angår det faktisk opnåede afkast har klager kun regnet på december 2022, og – indlysende forkert – ikke medtaget januar 2023. Danica har både 10. februar 2023, 17. marts 2023 og 9. maj 2023 opfordret klager til at oplyse, hvilket afkast han opnåede i [selskab1] i januar 2023.

Klagers advokat omtaler, men har valgt ikke at fremlægge 9. maj 2023-mailudvekslingen, så her er den som **Bilag D**. Heri anslår jeg, at klager i januar 2023 indhentede næsten hele decembertabet, så det samlede investeringstab i [selskab1] formentlig udgjorde ca. 70.000 kr. Dette tab skal så yderligere reduceres med de i Danica Balance, se Bilag 5, opnåede kr. 45.460, hvilket (tilfældigvis) efterlader klager med et samlet negativt afkast på ca. de samme 24.000 kr., som klager ville have opnået i samme periode i Danica Link, Korte Obligationer.

Hvis klager vil bestride denne beregning, skal han hermed, og nu for 4. gang, **opfordres** til at dokumentere sit [selskab1]-afkast for januar 2023. Den processuelle skadevirkning ved fortsat at ignorere opfordringen er indlysende.

Som nævnt i Bilag D blev det faktisk en fordel for klager, at [selskab1]-opsparingen ikke blev opgjort og overført af [selskab1] ultimo december 2022. Klager var i givet fald gået glip af den positive udvikling i markedet i januar 2023."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 1/2 2023 fra forsikringsmægleren til klageren og firma fremgår bl.a.:

"Årsagen til [klagerens] manglende overførsel, ligger hos Danica. Det er en kombination af flere ting. Oprettelsen af [klageren] i Danica's system og 'spejlingen' af [klagerens] forsikrings dækninger, fra [selskab1] skal først på plads INDEN en overførsels anmodning sendes afsted (til [selskab1]), dette er normal standard med har taget længere tid end normalt. Damen jeg talte med kunne ikke fortælle mig præcist hvorfor (så mit gæt er at der har været spørgsmål om helbred? eller at [klageren] er en 'politisk udsat person'? hvilket gør processen længere) - overførsel er dog sendt afsted og pengene afventes."

Af selskabets mail af 10/2 2023 til forsikringsmægleren fremgår bl.a.:

"I har på vegne [klageren] rejst krav om erstatning for investeringstab forbundet med for lang ekspeditionstid af overførsel af [klagerens] aftale i [selskab1]."

Indledningsvis skal vi beklage, at etableringen af [klagerens] aftale i Danica og overførslen fra [selskab1] ikke er sket i et rimeligt tempo. Når vi alligevel ikke kan tilbyde erstatning, skyldes det, at der ikke derved er lidt et tab, som burde være undgået.

Vi modtog den 27. september 2022 en mail fra jer med begæring og overførselsanmodning. For at kunne igangsætte en ekspedition heraf var det selvfølgelig en betingelse, dels at firmapensionsaftalen var underskrevet, dels at Danica havde modtaget orientering om, at risikodækningerne problemløst kunne tegnes i Danica. Dette var først afklaret 14. november, hvor Danica via Teams New Customers spejlede dækningerne fra [selskab1] efter modtagelses af nødvendig bestandsliste d. 26. oktober 2022.

Fra 14. november havde Danica efter ankenævnspraksis ca. 20 arbejdsdage til at iværksætte firmaets overførselsanmodningerne. Dette skete derfor rettidigt den 1. december for de øvrige medarbejdere i [firma], men vi kan ikke forklare, hvorfor [klagerens] aftale ikke samtidigt blev ekspederet. Danica er ansvarlig for konsekvenserne af denne fejl.

Uanset om ekspeditionen blev foretaget i november eller december, ville [selskab1] imidlertid have haft indtil ultimo december 2022 eller ultimo januar 2023 til at ophæve [klagerens] ordning og overføre værdien til Danica. Det er derfor vores holdning, at investeringstab i december var lidt under alle omstændigheder, og følgelig ikke kan kræves erstattet af Danica.

Selv hvis man antog, at decembertabet skal erstattes, er det oplagt, at man i tabet skal modregne det overskud, som [klageren] næppe kan undgå at have opnået i [selskab1] i 2023.

I en tabsopgørelse skal beregningen principielt ske ved at sammenligne [selskab1]-afkastet med det, der ville være opnået i Danica Link, Korte Obligationer, som var [klagerens] valg i september 2022-begæringen. Dermed skal der i beregningen også inddrages det overskud, som [klageren] har opnået ved, at hans øvrige indbetalinger til Danica, herunder de 1,8 mio. kr. vi modtog 30. december, helt frem til 1. februar 2023 har opnået et betydeligt større afkast i Danica Balance Mix Middel. Det skal i den sammenhæng understreges, at Danica bestemt ikke stolte af, at [klagerens] aftale først blev investeret korrekt fra 1. februar.

Vi antager i øvrigt, at I har rådgivet [klageren] om, at han – hvis han fra 1. februar ikke ønsker at fastholde investeringsrisikoen i sin [selskab1]-aftale – skal omlægge investeringen i [selskab1], idet [selskab1] har helt frem til ultimo marts til at ekspedere overførselsanmodningen."

Klagerens advokat har i brev af 10/3 2023 til selskabet bl.a. anført:

"I skriver, at vores klient ikke har lidt et tab, da tabet ikke kunne være undgået. Dette er vi ikke enige i, da tabet netop kunne være undgået, såfremt Danica Pension havde iværksat overflytningen samtidig med, at de øvrige medarbejdere i [firmas] pensioner blev overflyttet. Var overflytningen iværksat korrekt, var pensionsmidlerne overført til en Danica Link pensionskonto rettidigt, hvor min klient selv kunne have rådet over pensionsmidlerne. Endvidere oplyser I, at Danica Pension, efter ankenævnspraksis havde 20 arbejdsdage til at iværksætte firmaets overførselsanmodninger. Det underskrevne overflytningsdokument blev sendt den 26.09.2022. Denne fejl, og konsekvenserne heraf, er alene Danicas, hvilket min klient ikke skal hæfte for. Havde Danica Pension håndteret min klients overførselsanmodning korrekt, ville tabet i december være undgået.

I forhold til jeres beregning af tabsopgørelsen, er vi ikke enige i, at afkastet, min klient ellers måtte have opnået i forbindelse med klientens nye indbetalinger til pensionsordningen, skal modregnes, da indbetalingen af de 1,8 millioner kr. ikke ses at have sammenhæng med den mangelfulde overflytning af pensionsmidler fra [selskab1], jf. ovenfor.

På baggrund af ovenstående fastholder vi det fremsendte erstatningskrav, idet vores klient har lidt et tab på baggrund af Danica Pensions mangelfulde håndtering af overflytningen. I den forbindelse skal jeg henvise til, at I i førnævnte mail bekræfter, at konsekvenserne for fejlen udelukkende er placeret hos Danica Pension."

Hertil har selskabet i mail af 17/3 2023 til klagerens advokat bl.a. bemærket:

"Du forholder dig ikke til oplysningen om, at overførselsanmodningen tidligst kunne være ekspederet 14. november. I stedet henviser du til datoen 26. september uden anden argumentation, end at '*Det underskrevne overflytningsdokument blev sendt den 26.09.2022*'. Dermed hævder du reelt, at Danica skulle have iværksat overførslen, selv om der endnu ikke var indgået en firmapensionsaftale.

Du forholder dig heller ikke til oplysningen om, at [selskab1] ifølge F&P-renteaftalen 'straffrit' har løbende måned + 1 måned til at ekspedere en overførselsanmodning. [Selskab1] benytter generelt denne mulighed, hvilket illustreres af, at den overførselsanmodning, som Danica afsendte 2. februar, endnu ikke er ekspederet af [selskab1].

I det følgende lægger jeg alligevel til grund – men er selvsagt ikke enig i – at Danica har ansvaret for, at [selskab1]-ordningen ikke var nedlagt og overført til din klients Danica-ordning 1. december. Det er i givet fald en betingelse for erstatning, at din klient har lidt et tab.

Det fik to konsekvenser, at Danica forsømte at ekspedere din klients sag. For det første forblev din klients pensionsopsparing hos [selskab1], og for det andet blev Danica-aftalen stående med default-investeringen i Danica Balance Mix Middel, frem for at blive ændret til Danica Link, Korte Obligationer. Tabet skal følgelig opgøres ud fra en samlet vurdering af, hvad din klient på den ene side opnåede i faktisk investeringsafkast i perioden 1. december – 31. januar, og hvad han på den anden side ville have opnået i samme periode, hvis alle pensionsmidlerne havde været placeret i Danica Link, Korte Obligationer.

Havde opsparingsmidlerne stået i Danica Link, Korte Obligationer, ville din klient have opnået et afkast i december på – 0,46 % og et afkast i januar på + 0,34 %.

Faktisk opnåede din klient i Danica Balance, Mix Middel et 0-afkast i december og + 2,70 % i januar svarende til kr. 45.460. Det er tal, som din klient kan aflæse i netpension. Fsv angår investeringen i [selskab1] er det op til din klient at oplyse resultaterne for december og januar. Jeg vil konkludere endeligt på tabsopgørelsen, når jeg har modtaget dokumentation for [selskab1]-tallene.

Afslutningsvis bemærkes, at det senest 1. februar har stået klart for din klient, at han derfra selv bærer risikoen for [selskab1]-investeringen frem til overførselstidspunktet. Ønskede han korte obligationer, kunne han have tilpasset sin [selskab1]-investering."

Ankenævnet for Forsikring

8.

100155

Af mail af 30/3 2023 fra klagerens advokat til selskab1 fremgår bl.a.:

"[Klageren] har bedt mig om at indhente en specificeret tabsopgørelse over hans investeringstab fra perioden 01.12.2022 – 31.12.2022. Kontoudtoget nedenfor specificerer ikke, hvordan tabet er beregnet. Vil I sende mig dette.

Derudover bedes I oplyse, hvornår I modtog [klagerens] § 41 anmodning fra Danica Pension og samtidig oplyse, hvornår I modtog den første af § 41 anmodningerne i forhold til [firmas] medarbejdere."

Selskab1 har i mail af 19/4 2023 til klagerens advokat bl.a. oplyst:

"Vi modtog anmodning om overførsel fra Danica Pension den 03.02.2023. Den første anmodning om overførsel af [firma] medarbejdere modtog vi den 02.12.2022.

Vedrørende aftalenummer ...38.

Der har været 2 investeringsprodukter på aftalen: Vækstpension Garanti og Din Kapital. Vækstpension Garanti er et markedsrenteprodukt mens Din Kapital forrentes med årlig fastsat rente, pt. 4,5%.

Oversigt udvikling kursværdi december 2022:

Valørtidspunkt	Kursværdi (DEFAULT)
01-12-2022	284,51
02-12-2022	284,57
05-12-2022	282,59
06-12-2022	280,81
07-12-2022	280,31
08-12-2022	280,9
09-12-2022	280,39
12-12-2022	281,17
13-12-2022	282,05
14-12-2022	281,63
15-12-2022	278,11
16-12-2022	276,21
19-12-2022	275,15
20-12-2022	274,61
21-12-2022	275,6
22-12-2022	274,43
23-12-2022	274,71
27-12-2022	274,27
28-12-2022	273,05
29-12-2022	274,75
30-12-2022	273,89

...

Vækstpension Garanti

Ankenævnet for Forsikring

9.

100155

Værdi 01.12.2022		18.043.011,49		(kurs * andele)
Værdi 30.12.2022		17.365.093,40		
Afkast		- 677.918,09		

Din Kapital

dec-23			964.162,52
jan-23			967.318,94
			3.156,42

Værdi af Vækstpension Garanti + Din Kapital

01-dec-22	19.007.174,01
30-dec-22	18.332.412,34"

Selskab1 har i mail af 28/4 2023 til klagerens advokat videre bl.a. oplyst:

"Depotet på den første anmodning vi modtog d. 02.12.2022, blev solgt pr. 05.12.2022."

Klagerens advokat har i mail af 9/5 2023 til selskabet bl.a. anført:

"Ifølge den ovenstående tabsopgørelse fra [selskab1] er tabet opgjort til kr. 677.918,09, som tidligere påpeget kunne have været undgået, hvis Danica havde handlet rettidigt. Hvis min klients depot var blevet realiseret, ville midlerne være blevet overført til en konto, som min klient selv kunne administrere. Det er irrelevant at spekulere i, hvordan midlerne på det nye depot ville have været investeret.

På baggrund af den ovenstående tabsopgørelse vil jeg anmode om, at I hurtigst muligt overfører tabet til min klients depotkonto."

I mail af 9/5 2023 fra selskabet til klagerens advokat hedder det bl.a.:

"Jeg synes, at det fremgår ret klart af min mail fra 17. marts, at Danica - uanset det tab din klient måtte have lidt i [selskab1] efter 1. december 2022 - ikke agter at yde erstatning.

Derudover oplyser du ikke, hvad [selskab1]-resultatet var i januar 2023. Det er der formentlig en god grund til, idet jeg ved telefonisk henvendelse til [selskab1] netop har fået oplyst, at kursen ultimo januar 2023 var 283,35. Tabet er dermed - forudsat din klient ikke ændrede investeringen i [selskab1] - kun ca. 70.000 kr.: og ikke de af dig hævdede 678.000 kr. I de 70.000 kr. fragår de ca. 50.000 kr., som din klient opnåede ved at være fejlinvesteret i Danica.

Reelt har din klient opnået en betydelig økonomisk fordel ved, at Danica var for længe om at effektivere overførslen fra [selskab1]. Var anmodningen afsendt a tempo efter 14. november 2022, er det usandsynligt, at [selskab1] ville have opgjort og overført ordningen før ultimo december*. Det var blevet dyrt for din klient, idet kursdykket i al væsentlighed skete fra d. 1. til den 20. december 2022.

*[Selskab1's] normale ekspeditionstempo er bekræftet med den faktiske overførsel, der skete 29. marts 2023 ud fra den anmodning, som [selskab1] modtog fra Danica 1. februar 2023. Dermed holder [selskab1] sig netop lige inden for grænsen for, hvornår der skal ydes morarenter.

Din klient - og navnlig hans pensionsmægler - ved, at pensionsoverførsler tager tid, så hvis din klient ikke ønskede at deltage i investeringsrisikoen i overgangsperioden, kunne han have risikoomlagt i [selskab1].

Det kan ikke anses som 'spekulativt' at regne ud fra, hvad pengene ville være investeret i efter overførsel til Danica, da det jo netop var aftalt, at investeringen skulle ske i Danica Link, Korte Obligationer."

Nævnet udtaler:

Klageren er medejer af og ansat i et firma, der i 2. halvår 2022 skiftede leverandør af firmapensionsaftalen fra selskab1 til det indklagede selskab. I den forbindelse skulle klagerens pensionsopsparing også overføres. Den 27/9 2022 sendte forsikringsmægleren på vegne af klageren – og tilsvarende for andre ansatte – en begæring til selskabet om oprettelse af en pensionsopsparing i Danica Link og en blanket med anmodning om pensionsoverførsel fra selskab1.

Selskabet oprettede den 14/11 2022 en pensionsordning til klageren i Danica Balance, Mix middel risikoforløb. Den 1/2 2023 kontaktede forsikringsmægleren selskabet, idet klagerens ordning og overførselsanmodning ikke herudover var blevet ekspederet. Den 2/2 2023 ændrede selskabet klagerens ordning fra Danica Balance til Danica Link med investeringspuljen "Danica Pension Korte Obligationer", jf. det aftalte i klagerens oprettelsesbegæring af 26/9 2022. Endvidere videresendte selskabet den 2/2 2023 overførselsanmodningen til selskab1, der den 30/3 2023 opgjorde og overførte klagerens opsparing på ca. 18½ mio. kr. til selskabet. Opsparingen blev indsat på en selvstændig police, og klageren underskrev den 11/4 2023 en begæring om ændring af denne police til Danica Select, hvilket selskab1 effektuerede den 14/4 2023.

Klageren kræver erstatning i anledning af, at selskabet ikke har effektueret hans overførselsanmodning af 27/9 2022 rettidigt. Han har anført, at han har lidt et investeringstab i december 2020 i selskab1, hvilket kunne være undgået, hvis det indklagede selskab havde videresendt

hans overførselsanmodning inden for rimelig tid og senest samtidig med, at selskabet ekspederede de øvrige medarbejderes sager. Klageren har fået oplyst af selskab1, at selskab1 modtog første overførselsanmodning den 2/12 2022, og at selskab1 herefter solgte depotet den 5/12 2022. Klageren har på baggrund af kurs- og kontooplysninger fra selskab1 opgjort sit tab i december 2022 til 677.918,09 kr., hvilket han kræver erstattet. Subsidiært kræver han erstatning med et mindre beløb eller renter.

Selskabet har anført, at selskabet ikke med det samme kunne påbegynde ekspeditionen af klagerens aftale efter modtagelsen af dokumenter den 27/9 2022. For det første modtog selskabet først den 3/10 2022 den underskrevne firmaoverenskomst fra arbejdsgiver. For det andet modtog selskabet først den 26/10 2022 bestandslisten for klageren og hans kolleger. Risikodækningerne fra selskab1 blev herefter "spejlet" i de dækningsbeviser, selskabet udstedte den 14/11 2022, idet det var nødvendigt først at afklare, om nogle medarbejdere skulle beholde deres risikodækninger i selskab1, inden aftalerne i selskab1 blev opsagt. Selskabet burde herefter have ekspederet klagerens begæring i et rimeligt tempo, hvilket efter nyere ankenævnspraksis vil sige inden for ca. 4 uger. Selskabet ekspederede klagerens kollegaers sager inden for denne frist, men af ikke forklarlige årsager blev klagerens sag overset. Selskabet beklager, at klagerens sag forblev uekspederet indtil starten af februar 2023.

Selskabet har anført, at der ikke er grundlag for at betale erstatning til klageren, da klageren ikke har lidt et tab som følge af selskabets fejl. Uanset om selskabets havde videresendt overførselsanmodningen i november eller december 2022, kunne selskab1 ikke forventes at overføre pensionsmidlerne før ultimo december 2022 eller ultimo januar 2023, idet branchens "Renteaftale" bestemmer, at det afgivende selskab har løbende måned + 1 måned til at foretage overførsel. Selskab1 har erfaringsmæssigt en sådan sagsbehandlingstid, og selskab1 overførte da også først klagerens ordning den 30/3 2023 efter modtagelse af overførselsanmodning den 2/2 2023. Det må lægges til grund, at klagerens opsparing ville være forblevet i selskab1 hele december 2022 selv ved rettidig ekspedition fra selskabets side, og at tabet i december 2022 alligevel ville være sket. Klageren har kun haft tab i december 2022, idet kurserne steg igen i

januar 2023. Selskabet har anført, at klageren og hans forsikringsmægler under hele forløbet har været klar over, at der samlet måtte forventes at gå nogle måneder, før overførslen af klagerens ordning var færdiggjort. Klageren må derfor sørge for, at depotet i selskab1 vedvarende var investeret efter hans ønsker, og også derfor er der ikke grundlag for erstatning.

Selskabet har videre anført, at selv hvis klagerens opsparing kunne være overført til selskabet pr. 1/12 2022, har han ved en samlet beregning for december 2022 og januar 2023 ikke lidt et tab. For det første har selskabet anslået, at klageren i januar i selskab1 indhentede næsten hele tabet fra december, så det samlede tab for december og januar udgjorde ca. 70.000 kr. Klageren har dog ikke fremlagt præcise tal for januar fra selskab1, hvilket må komme ham bevismæssigt til skade. For det andet ville klageren i december-januar have lidt et tab på ca. 24.000 kr. i selskabet, hvis opsparingen var overført til selskabet pr. 1/12 2022 og placeret i Korte Obligationer – som aftalt med klageren. For det tredje fik klageren aktuelt en ekstra gevinst på 45.600 kr. på hans øvrige opsparing i Danica Balance Mix middel risikoforløb i december og januar, hvilket han ikke ville have fået, hvis selskabet havde modtaget opsparingen fra selskab1 pr. 1/12 2022 og derpå – som aftalt – ændret ordningen til Danica Link med Korte Obligationer. Selskabet har anført, at der ikke kan ydes erstatning fra februar 2023 og frem, da klageren den 1/2 2023 blev klar over, at overførselsanmodningen endnu ikke var afsendt. Det påhvilede derfor klageren selv at tage vare på sine investeringer i selskab1 frem til ultimo marts 2023, hvor overførslen kunne forventes at blive gennemført.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for, at selskabet kan holdes ansvarlig for investeringstab lidt af klageren. Som sagen foreligger oplyst, har klageren ikke godtgjort, at han har lidt et relevant, økonomisk tab, som selskabet ville kunne holdes ansvarligt for.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremstår usikkert, om klageren samlet har lidt et investeringstab ved, at hans opsparing blev overført fra selskab1 ultimo marts 2023 i forhold til, hvis den var blevet overført eksempelvis 1 måned tidligere. Nævnet har også lagt vægt på, at et eventuelt investeringstab, som klageren måtte have lidt, i det væsentligste vil være begrundet i

forskelle mellem de valgte afkast- og risikoprofiler hos selskab1 og det indklagede selskab. Nævnet bemærker, at afkast og risiko er to forbundne størrelser, idet en valgt højere risiko som regel også giver mulighed for et potentielt højere afkast. Nævnet bemærker videre, at det må antages, at klageren i selskab1 også havde mulighed for at vælge højere eller lavere risiko, hvis han ønskede dette.

Nævnet bemærker, at pensionsbranchens Renteaftale angiver, at det afgivende selskab i forbindelse med en pensionsoverførsel skal overføre pensionsmidlerne hurtigst muligt efter, at selskabet har modtaget forsikredes anmodning om overførsel. Overføres pensionsmidlerne senere end løbende måned + én måned efter modtagelsen af anmodningen, skal der tillægges morarenter.

Nævnet bemærker, at i forbindelse med klagerens pensionsoverførsel, er det indklagede selskab ikke det afgivende selskab, men det modtagende selskab.

Nævnet har i tidligere sager – 95603, 96061 og 96936 – udtalt, at et selskab ud fra en analogi til Renteaftalens morarentebestemmelser kan blive pligtigt til at betale renter til forsikrede, hvis selskabet – på anden vis end ved sen overførsel af pensionsmidler – er skyld i, at der sker en væsentlig forsinkelse af overførslen af den forsikredes pensionsmidler. Nævnet bemærker, at det ikke er enhver sagsforsinkelse, der kan danne grundlag for, at selskabet kan blive pålagt at betale renter. Der må anlægges en helhedsvurdering af selskabets samlede sagshåndtering, idet selskabet som professionel finansiel aktør har pligt til at sikre, at finansielle ekspeditioner – der kan have ikke-uvæsentlige økonomiske konsekvenser for kunden – gennemføres inden for rimelig tid.

Nævnet lægger til grund, at der fra 14/11 2022 ikke længere var uafklarede forhold i relation til klagerens pensionsoverførsel, som var til hinder for, at selskabet kunne videresende klagerens overførselsanmodning til selskab1. Selskabet sendte først overførselsanmodningen til selskab1 den 2/2 2023.

Ankenævnet for Forsikring

14.

100155

Nævnets flertal udtaler:

Flertallet finder, at der er tale om en ikke-uvæsentlig forsinkelse fra selskabets side, hvorfor selskabet – ud fra en analogi til Renteaftalen – skal betale renter til klageren for en periode på 1 måned, idet pligten til at betale renter indtrådte, da selskabet ikke havde ekspederet overførselsanmodningen inden udgangen af 2022.

Nævnets mindretal udtaler:

Mindretallet finder, at selskabet ikke er forpligtet til at betale renter til klageren.

Mindretallet bemærker, at Renteaftalen alene fastsætter en renteforpligtelse for det afgivende selskab, hvorfor der efter mindretallets opfattelse ikke er hjemmel til at pålægge det modtagende selskab at betale morarenter.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab, skal betale renter for en periode på 1 måned af det beløb, som selskabet den 30/3 2023 fik overført fra selskab1. Rentebeløbet beregnes efter principperne i Renteaftalen. Beløbet forrentes i øvrigt efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

15.

100155

Klagegebyret tilbagebetales.

Nærværende kendelse af 30/11 2023 træder i stedet for nævnets kendelse af 1/11 2023, idet mindretallets udtalelse i kendelsen af 1/11 2023 var behæftet med en fejl.



Jens Kruse Mikkelsen
formand