

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. marts 2024 blev i sag nr. 100537:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab  
Parallelvej 17  
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 12/10 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Forholdet vedrører alene det forhold som også redegjort for i email til Ankenævnet, at en tilbudt aftale fra Danica Pension om skift fra Balance til Select skulle ske pr. 1. august 2023 men først skete pr. 4. august 2023.

Danica Pension har i deres 'afslag' slet ikke kommenteret dette forhold men henvist til behandlingstid, som ikke er påklaget, henvist til risiko ved skift fra Balance til Select, som ikke er påklaget. Når Danica Pension selv tilbyder skiftet pr. en bestemt dato i fremtiden må jeg med rette kunne forvente uanset behandlingstid at overførslen sker pr. den tilbuddet dato og ikke pr. flere dage senere. Det en overførsel kan se 10 bankdage efter pr. 4. august 2023 er det naturligvis også muligt at lave overførslen pr. 1. august 2023 som tilbudt. Når det er væsentligt er det fordi, kursen på de underliggende papirer faldt fra 1. august 2023 til 4. august 2023. Mit krav er således blot, at Danica Pension overholder deres egen tilbud fra 26. juli 2023 og som er accepteret samme dag.

## Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Danica Pension overholder deres eget tilbud om overførsel pr. 1. august 2023."

Klageren har den 17/10 2023 anført:

## "Notat om ændring af Danica Pension fra Balance til Select.

1. Aftalt med Danica Pension den 26. juli 2023, at dette sker pr. 1. august 2023, hvis underskrift er modtaget, hvilket skete samme dag den 26. juli 2023.
2. Danica Balance er opgjort den 9. august 2023 med indbetaling på afkastkontoen med kr. x.667.954,13 med valør 9. august 2023, hvilket skulle have været med valør 1. august 2023.

3. Danica Pension har opgjort Danica Balance pr. 4. august 2023, og ved henvendelse også til klageafdelingen kommer der mange forklaringer men ikke hvorfor aftalen ikke er opgjort pr. 1. august 2023 sådan som tilbudt. Behandlingstiden er underordnet, idet dette ikke kan forklare, hvorfor der i stedet er valgt pr. 4. august 2023.
4. Mit formål med klagen til Ankenævnet for Forsikring er derfor at opnå, at aftalen om overførsel fra Balance til Select sker **pr. 1. august 2023** og ikke pr. 4. august 2023. Dette er relevant, idet de underliggende kurser på værdipapirerne er højere pr. 1. august 2023 end pr. 4. august 2023, hvorfor det er meget relevant, at overførslen sker pr. den dato, som Danica Pension har tilbudt den 26. juli 2023 og som accepteret af mig samme dag."

I brev af 20/11 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen omhandler klagerens krav på kompensation for kurstab opstået i forbindelse med klagerens skifte fra 'Danica Balance' til 'Danica Select'.

Af de grunde der er anført nedenfor, er det Danica Pensions synspunkt, at klageren ikke er berettiget til kompensation for en samlet behandlingstid på 10 bankdage ved skiftet mellem 'Danica Balance' til 'Danica Select'.

### **Sagsfremstilling og hovedsynspunkter**

Som anført i klageskemaet modtog klageren en e-mail den 26. juli 2023 fra en formuerådgiver ved Danica Pension angående klagerens anmodning om, at få sin bestående pensionsopsparing (aftalenummer ...) placeret i Danica 'Select', jf. mailkorrespondancen vedlagt klageskemaet.

Det fremgår af e-mailen, hvad der er aftalt mellem klageren og Danica Pension, herunder (sidste afsnit):

*'Underskriv dokumentet i Netpension*

*Som aftalt har jeg udarbejdet en aftale, som du skal læse og underskrive med MitID inden den 16. august 2023.*

- *Følg dette link og log på Netpension med MitID*
- *Læs og underskriv aftalen.*
- *Du gøres opmærksom på, at dokumentet i visse tilfælde først er tilgængeligt til underskrift inden for 24 timer fra modtagelsen af denne e-mail.'*

Det fremgår af det underliggende aftalegrundlag (vedlagt klageskemaet), at pensionsordningen tilpasses pr. 1. august 2023, hvilket dog ikke har været bestemmende for hverken klageren eller Danica Pension.

Danica 'Select' er et komplekst produkt, der kræver flere handlinger fra såvel klageren som Danica Pension. Dertil kommer, at ekspeditionen er påvirket af en række faktorer, der på aftaletidspunktet ikke er muligt at fastsætte et præcist tidsperspektiv på. Der må derfor altid forventes en vis ekspeditionstid, hvorfor ændringsdatoen altid kun ses som retningsgivende.

Danica Pension tilstræber altid at gennemføre ændringer i et rimeligt tempo, men det er i praksis ikke muligt at gennemføre hele processen på én og samme dag, og klageren har ikke dokumenteret, at en knivskarp ekspedition på netop 1. august 2023 var relevant eller afgørende for klagerens anmodning.

En gennemgang af sagsforløbet understøtter, at Danica Pension har håndteret klagerens ændringsanmodning inden for en tilfredsstillende tidsramme:

- Klageren modtager rådgivning og godkender aftalegrundlaget i Netpension den 26. juli 2023.
- Ændringen gennemføres den 4. august 2023, hvor salget af fonden i Danica Balance iværksættes.
- Salget er effektueret 3 bankdage efter, hvilket modsvarer den anførte valørdato af 9. august 2023

Den samlede ekspeditionstid udgør derfor 10 bankdage, hvilket modsvarer Danica Pensions interne servicemål, og ligger langt under den ekspeditionstid, der efter fast ankenævnspraksis kan være ansvarspådragende.

Klageren var bekendt med – og havde accepteret – at der er en kursrisiko forbundet med skiftet mellem investeringsmåderne. Det fremgår eksempelvis af aftalegrundlaget (vedlagt klageskemaet), at:

*'... at der på grund af afviklingstiden af handelsordrer er en kursrisiko ved skift mellem Danica Link, Danica Balance, Danica Select og Tidspension.'*

Når Danica Pension håndterer en omplacering af pensionsmidler, sker kurspåsættelsen ved salget af 'Balance'-fonden bankdagen efter salget er iværksat. Eftersom klagerens salg blev eksekveret fredag den 4. august 2023, skete kurspåsættelsen den følgende bankdag, mandag den 7. august 2023.

Det er korrekt, at der skete et fald i kursen på 'Balance'-fonden 'DP Offensiv' i perioden mellem den 1. august og den 7. august 2023, som påvirkede klagerens depotværdi i negativ retning. Ligeledes ville en positiv udvikling i kursen have påvirket klagerens depotværdi i positiv retning. Dertil kommer, at klageren typisk alligevel ville have lidt tabet uanset om ekspedition var gennemført tidligere, såfremt markedstrenden primo august 2023 var et fald i kurserne.

På denne baggrund, er klageren ikke berettiget til compensation for den samlede ekspeditionstid, hvorfor sagen bør afvises i sin helhed."

Klageren har den 23/11 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Sagen omhandler Danica Pensions overholdelse af tilbud fra 26. juli 2023 om at ændringen/tilpasningen fra Danica Pension til Danica Select skete **pr. 1. august 2023**.

Det kan vel anses at være ubestridt, at Danica Pension har tilbudt at foretage overdragelsen pr. 1. august 2023: Fra e-mailen fra 26. juli 2023, som Danica Pension i skrivelsen af 20. november 2023 er anført: *'Vi tilpasser aftalen pr. 1. august 2023, hvis vi har modtaget din underskrift'*. Det fremgår også af e-mailen fra Danica Pension fra 26. juli 2023, som er vedlagt i sagen, at underskrift skal ske via Netpension, og dette skete de facto samme dag, hvilket straks blev meddelt til sagsbehandleren hos Danica Pension, og der var i disse e-mails yderligere forhold til drøftelse, hvorfor sagsbehandleren hos Danica Pension var fuldstændig klar over, at underskrift var foretaget straks, og at tilpasningen skulle foretages.

Det skal igen fastslås, at jeg ikke har klaget over en sagsbehandlingstid på 10 dage, men alene klaget over, at overdragelsen ikke skete pr. 1. august 2023 som tilbudt af Danica Pension, hvis jeg

underskrev med Mitid inden den 16. august 2023, og hvor jeg de facto allerede underskrev samme dag den 26. juli 2023. Så hvordan Danica Pension i skrivelsen på side 2 kan påstå, at *'hvilket dog ikke har været bestemmende for hverken klageren eller Danica Pension'* er uforståeligt for mig. For mig var det naturligvis forventeligt, at Danica Pension overholdt det tilbudte nemlig en overdragelse pr. 1 august 2023. At Danica Pension ikke forventede at overholde den indgåede aftale fremgår intetsteds i korrespondancen fra 26. juli 2023 snarere tværtimod, idet formuleringen fra Danica Pension er klokkeklar og ikke kan misforstås.

Jeg er som forsikringstager naturligvis klar over, at en sådan overførsel kræver en ekspeditionstid, men så kompliceret, som Danica Pension forsøger at fremstille tilpasningen kan det heller ikke være, men uanset en ekspeditionstid er det ikke raketvidenskab at foretage tilpasningen pr. 1. august 2023 uanset hvor lang ekspeditionstid, der måtte være. Der udarbejdes tusindvis af regnskaber pr. en bestemt dato op til flere måneder efter pr. datoen, hvorfor det ikke kan forventes af en forsikringstager, at den tilbudte tilpasningsdato kun kan ses for retningsgivende. Og hvorfor skulle det kræves, at jeg som forsikringstager skal dokumentere, at jeg har anset pr. 1. august 2023 for afgørende?

Jeg har aldrig forventet en knivsskarp ekspeditionstid, men jeg havde forventet, at Danica Pension overholdt det tilbuddet nemlig en tilpasning pr. 1. august 2023, så alle disse bortforklaringer, som Danica Pension kommer med om ekspeditionstider, tilfredsstillende tidsrammer etc. etc. er efter min opfattelse ikke relevant for sagens kerne nemlig en tilbudt tilpasning pr. 1. august 2023, hvis jeg underskrev inden 16. august 2023.

Jeg var fuldstændig klar over, at der i forbindelse med tilpasningen var en kursrisiko, men min kursrisiko var og er ved kursudviklingen fra 1. august 2023. Og det er et udokumenteret postulat at jeg alligevel ville have lidt et tab uanset om ekspeditionen var gennemført tidligere. Jeg havde ikke planlagt straks at købe for hele den kontante værdi, men jeg har absolut en forventning om via Select at kunne gøre det bedre end ved at være i Balance. Jeg havde faktisk planlagt køb af en enkelt aktie, hvis kurs var meget lav den 1. august 2023, og som var steget en del frem til den dag, hvor jeg kunne disponere, men det tab har jeg ikke inkluderet i min klage.

Faktum i hele sagen er, at Danica Pension har tilbudt en tilpasning pr. 1. august 2023, hvilket ikke er sket, men tilpasningen skete på et senere tidspunkt, hvorved jeg som forsikringstager har lidt et tab, idet jeg ville have fået et større beløb til rådighed til investeringer, som jeg selv skulle foretage, hvis tilpasningen var sket pr. 1. august 2023 som tilbudt. Det kursfald, som også anføres i skrivelsen fra Danica Pension, imellem 1. august 2023 og den af Danica Pension senere valgte overførselsdag, kan udregnes af Danica Pension, er mit tab, som skal kompenseres.

Det er for mig helt uforståeligt, at Danica Pension som et af landets største pensionsselskaber og 100% ejet af landets største bank Danske Bank ikke blot overholder indgåede aftaler, idet den indgåede aftale er helt klokkeklar ikke burde kunne misforstås. **Altså: pr. 1. august 2023 er pr. 1. august 2023 og ikke pr. nogen som helst anden vilkårlig valgt dato."**

Klageren har i brev af 1/12 2023 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"Jeg har et par tilføjelser til min skrivelse af 23. november 2023 vedrørende Danica Pensions påstand i sidste afsnit på side 2: *'Dertil kommer, at klageren typisk alligevel ville have lidt tabet uanset om ekspeditionen var gennemført tidligere, såfremt markedstrenden primo august 2023 var et fald i kurserne'*. For mig virker dette som en højest mærkværdig slutning, idet Danica Pension måske her havde forventet, at jeg havde købt aktier for hele beløbet på overførselsdagen. Dernæst: *'Ligeledes ville en positiv udvikling i kursen have påvirket klagerens depotværdi i positiv retning'*. Jeg har svært ved at se, at denne oplysning vedrører denne sag.

Det aktuelle forhold var sådan, at der på overførselsdagen i henhold til Danica Pension var nominal kr. x.799.886,06 i DP Offensiv, hvor alene Danica Pension kender kursfastsættelsen, og som blev konverteret til kontanter kr. x.667.954,13, som jeg kunne disponere over den 9. august 2023 startende med et enkelt køb denne dag. Der er i skrivende stund den 1. december 2023 ikke foretaget investeringer for hele beløbet, idet der dags dato stadig kan investeres yderligere kr. 1.276.055,43, hvor der er indlagt købsordrer ud fra 'markedsordre med limit' dvs købet kun kan gennemføres, hvis den kurs, som jeg ønsker at købe til fastsættes på børsen. I perioden fra 9. august 2023 var der været både køb og salg, idet der er foretaget visse salg af aktier til en højere kurs end købskursen og herefter lagt købsordrer ind i systemet til en lavere kurs i forventning om kursfald, idet en del selskabers aktiekurser svinger en del herunder f.eks. Novo.

Faktum er således, at havde Danica Pension anvendt den aftalte og tilbudte overførselsdag den 1. august 2023, ville beløbet kr. x.667,954,13 have været en del større, som også beskrevet af Danica Pension, hvorfor differencen vil forøge beløbet kr. 1.276,055,43 med differencen. Da det alene er Danica Pension, der kender kursfastsættelsen på DP Offensiv, er det alene Danica Pension, som kan udregne forskellen mellem kursværdien den 1. august 2023 og kursværdien på den dato, som Danica Pension har valgt som overførselsdag.

Det er korrekt, at hvis kurserne var steget fra 1. august 2023 og frem til den dato, som Danica Pension valgte som overførselsdag, var depotværdien steget. Men faktum i det aktuelle tilfælde var, at kurserne faldt, hvorfor dette forhold ikke er relevant i det aktuelle tilfælde, hvor jeg dokumenteret har lidt et tab ved Danica Pensions manglende overholdelse af den tilbudte aftale af 26. juli 2023."

Selskabet har den 12/12 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Danica Pension fastholder, at den samlede ekspeditionstid på 10 bankdage modsvarer Danica Pensions interne servicemål, samt ligger langt under den ekspeditionstid, der efter fast ankenævnspraksis kan være ansvarspådragende.

Det er i øvrigt fast praksis på pensionsområdet, at der fastsættes en referencedato som pejlemærke, der dog ikke har nogen sammenhæng med den faktiske valørdato. Fastsættelsen af et pejlemærke kan ikke tillægges nogen form for løftevirkning eller give føje til, at Danica Pension (eller alle andre pensionsselskaber for den sags skyld), indestår for nogen kursrisiko, så længe tilpasningen sker inden for rimelig tid. Det fremstår direkte af aftalegrundlaget, som klageren er bekendt med. Enhver anden konklusion på dette spørgsmål vil medføre, at der altid fastsættes et pejlemærke for tilpasninger med tillæg af en stor buffer, hvilket kun vil forlænge tilpasningsprocessen til ulempe fra alle.

Klagerens efterfølgende handelsmønster og den omstændighed, at klageren fortsat ikke har investeret samtlige midler, understøtter i øvrigt, at datoen heller ikke var bestemmende for klageren. Klageren har ikke løftet bevisbyrden for det modsatte ved at angive, at klageren havde *'planlagt køb af en enkelt aktie, hvis kurs var meget lav den 1. august 2023, og som var steget en del frem til den dag, hvor jeg kunne disponere'*. Endelig ville klageren typisk alligevel have lidt tabet uanset om ekspedition var gennemført tidligere, hvis markedstrenden primo august 2023 var et fald i kurserne."

Heroverfor har klageren i brev af 13/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skal igen påpege, at jeg ikke har klaget over ekspeditionstiden på 10 dage, men har alene klaget over, at værdien af pensionen ikke er opgjort pr. 1. august 2023, sådan som det er dokumenteret tilbudt af Danica Pension den 26. juli 2023 og godkendt af mig samme dag. Jeg har ikke godkendt med andet aftalegrundlag, som jeg skulle være bekendt med.

Alt skrivi om 'en referencedato som pejlemærke' og som ikke skulle have nogen sammenhæng med den faktisk valørdato kan jeg ikke se har nogen relevans for sagen. Og sprogbruget er nærmest uforståeligt for mig herunder, at Danica Pension er af den højest besynderlige opfattelse, at så længe tilpasningen sker inden for en rimelig tid, skal man som forsikringstager være tilfreds.

Jeg skal derfor fastholde min accept af Danica Pensions tilbud om at foretage tilpasningen af aftalen pr. 1. august 2023 og ikke pr nogen som helst anden dato end den tilbudte og aftalte. Skulle kurserne være steget fra 1. august 2023 og frem til den faktiske af Danica Pension valgte tilpasningsdato, vil jeg ikke have eller haft nogen forventning om, at være bedre stillet end ved den indgåede aftale om, at tilpasningen sker pr. 1. august 2023. Og jeg vil som aftalepartner forvente, at Danica Pension, som et af landets største pensionsforsikringsselskaber, overholder indgåede aftaler, hvilket jeg kan forstå af Danica Pensions skrivelser ligger selskabet meget fjernt. Det er efter min opfattelse urimeligt ikke at overholde indgåede aftaler, hvis dette påfører medkontrahenten et tab, hvad det desværre har gjort i dette tilfælde. Jeg kan desværre ikke selv opgøre tabet, idet alene Danica Pension fastsætter kurserne, hvorfor jeg skal anmode om, at Danica Pension udregner dette tab."

Klageren har den 1/2 2024 bl.a. bemærket:

"Bilaget jeg sendte i går, der udviser et tab på kr. 135.544,63 ved at overføre den 4. august 2023 i stedet for pr. 1. august 2023 er kalkuleret af Danica Pension, og jeg har ikke nogen mulighed for at verificere beløbet, men det ændrer ikke noget i sagen, som stadig går på det samme nemlig at overførslen af Danica Pension er tilbudt overført pr. 1. august 2023. Eneste forskel er nu, at Danica Pension nu selv har beregnet forskellen, hvilket mere er en oplysning end en udvidelse af klagen."

Klageren har den 2/2 2024 videre bl.a. anført:

"Jeg vedlægger 3 nye oversigter over Select depotet i Danske Bank, der viser, at udskriften kan udarbejdes for den periode, der vælges. Jeg har valgt perioden 1. august 2023 - 04. august 2023, perioden 1. august 2023 - 07.08.2023 og perioden 1. august 2023 - 31. december 2023. Det er således værdien 7. august 2023, som Danica Pension har valgt at godskrive depotet den 4. august

# Ankenævnet for Forsikring

7.

100537

2023 og ikke værdien pr. 1. august 2023. Oversigterne viser, at Danica Pension kunne have valgt at godskrive depotet værdien pr. 1. august 2023 men valgte i stedet at godskrive depotet værdien pr. 4. august 2023.

...

Beregningen er en udskrift fra Select kontoen i Danske Bank, der viser transaktionerne frem til og med datoen i januar 2024. Select er ordningen, hvor jeg som forsikringstager selv foretager køb og salg af værdipapirerne, hvilket er hele ideen med ændringen. Datoen i januar 2024 er vilkårlig valgt. Primo tallet er dog ikke vilkårlig valgt, idet der er valgt den dato, hvor ordningen skulle være ændret.

Men som tidligere anført går klagen på, at Danica Pension ikke har overholdt tilbuddet om at foretage ændringen pr. 1. august 2023 og ikke som de facto sket pr. 4. august 2023. Oversigten er således alene fremlagt for at vise, at havde Danica Pension overholdt aftalen havde der stået samme beløb i begge kolonner og således ikke et tab på kr. 135.544,63. Men som anført går klagen alene på, at Danica Pension ikke har overholdt aftalen ved at foretage ændringen pr. 1. august 2023 men i stedet valgte at foretage ændringen pr. 4. august 2023. Begge tal for værdien af ordningen har været kendt af Danica Pension på ændringstidspunktet."

Hertil har selskabet i mail af 20/2 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Danica Pensions synspunkter i den foregående skriftveksling fastholdes. Foruden det anførte om karakteren af klagerens tilpasning til Danica Select, har klagerens krav et opportunistisk tilsnit: klageren har ikke sandsynliggjort, at den specifikke dato var bestemmende for klagerens handelsaktivitet, hvilket understøttes af, at klageren ikke har investeret sine midler fuldt ud (og i øvrigt først rettede henvendelse til Danica Pension vedrørende midlernes placeringen den 2 eller 3. august 2023, jf. klagerens egne bilag).

Under henvisning hertil er der ikke et ansvarsgrundlag, ligesom de øvrige erstatningsbetingelser ikke er opfyldt - der kan ikke meningsfuldt etableres et 'alternativt, hypotetisk handelsmønster', ligesom der ikke er lidt et erstatningsretligt relevant tab, der med nogen grad af sandsynlighed kan opgøres."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Selskabet har i mail af 26/7 2023 til klageren bl.a. anført:

"Det er desværre ikke muligt at give rabat på gebyr eller investeringer – jeg vedhæfter omkostningsbilag samt møderesume.

Jeg sender her et resume af vores samtale, så du kan se, hvad vi har aftalt. Jeg beder dig særligt bemærke den gule markering, som kræver en aktiv handling fra din side.

Vi har aftalt tilpasning af din bestående pensionsordning med policenummer ..., som du ønsker placeret i investeringstypen Danica Select. Vi tilpasser aftalen pr. 01.08.2023, hvis vi har modtaget din underskrift.

**Din risikovillighed og kendskab til investering**

Du ønsker selv at stå for investeringen af din pension, og vi drøftede at du allerede i dag investerer anden pensionsordning i Danske Bank. Du er villig til at påtage dig hele investeringsrisikoen og lægger vægt på muligheden for at opnå et højt afkast. Du er tilsvarende gjort opmærksom på den betydelige risiko for tab, der kan resultere i, at din opsparing er mindre værd den dag, du skal have ordningen udbetalt.

Du har valgt Danica Select, da det er vigtigt for dig selv at kunne være med til at bestemme over din investering. Du har i den forbindelse givet udtryk for, at du har særdeles godt kendskab til og erfaring med handel med værdipapirer og investering generelt.

## **Markedsrenteprodukt - uden garanti**

Danica Select er et markedsrenteprodukt, som bliver forrentet ud fra kursudviklingen på de valgte værdipapirer. Forrentningen kan både blive positiv og negativ. Det er ikke muligt at tilkoble garanti i Danica Select.

Med Danica Select er det dit ansvar at investere dine midler. Hvis du ikke investerer din opsparing, vil dine penge stå på din Danica Select konto, hvor renten er fastsat ud fra diskontoen. Fra 1. oktober 2022 forrentes kontant indestående under 100.000 kroner med 0,40 procent for alle kunder. Indestående over 100.000 kroner og op til 500.000 kroner forrentes med 0,60 procent. Indestående over 500.000 kroner forrentes med 0,80 procent. Beløbsgrænser og beregningen af rente gælder pr. Select-konto, og renten tilskrives kontoen ultimo hvert kvartal.

Der skal til enhver tid være penge nok på din Select konto til at dække diverse gebyrer og pensionsafkastskat. Hvis Select-kontoen i overtræk, bliver seneste indkøbte værdipapirer automatisk solgt. I forbindelse med salget foretages der ingen vurdering af overtrækkets størrelse eller en vurdering af, om et konkret værdipapir er hensigtsmæssigt at afhænde.

## **Begrænsninger**

For at sikre spredning af din portefølje af værdipapirer er det kun muligt at købe for 20 procent af en aktie i forhold til værdien af din Danica Select pensionsordning. Hvis aktierne stiger og derved på et senere tidspunkt udgør mere end 20 procent af den samlede værdi, bliver du ikke tvunget til at sælge ud af aktierne - du kan blot ikke købe yderligere op i denne aktie.

Danica Pension ejer de værdipapirer, som du investerer i. Det betyder, at værdipapirerne ikke er navnenoteret, og du kan ikke udøve de ejerrettigheder, der er knyttet til det enkelte værdipapir. Din investering i aktier vil derfor ikke give dig adgang til at deltage på generalforsamlinger i det pågældende selskab, og der kan ikke investeres i unoterede papirer.

Du kan læse mere om Danica Select [her](#).

## **Danske Banks investeringsplatform**

Du investerer din opsparing via et depot i Danske Bank. Det betyder, at du bliver oprettet som kunde i Danske Bank, hvis du ikke er det i forvejen. Du skal investere din opsparing via Danske Netbank fra den dag, hvor pengene er tilgængelige på dit depot. Vi sørger for at oprette kunde-forholdet, legitimere dig samt oprette Netbank-aftalen, så du er klar til at handle. Du skal ikke selv kontakte banken i den forbindelse.

## **Vedhæftede filer**



Jeg har vedhæftet

1. Investeringsbetingelser for Danica Select
2. Priser for Danica Select
3. Priser for handel med værdipapirer

Det er vigtigt, at du læser de vedhæftede dokumenter. Investeringsbetingelserne for Danica Select udgør sammen med dækningsoversigten det samlede aftalegrundlag for din Danica Select pensionsordning.

Bemærk venligst at investeringsbetingelserne henviser til følgende yderligere betingelser, som du finder på [danskebank.dk](https://danskebank.dk)

1. Almindelige forretningsbetingelser - forbrugere
2. Betingelser for handel med værdipapirer
3. Oplysninger om handel med værdipapirer
4. Politik for udførelse af ordrer om værdipapirer

## Underskriv dokumentet i Netpension

Som aftalt har jeg udarbejdet en aftale, som du skal læse og underskrive med MitID inden den 16. august 2023.

- Følg [dele link](#) og log på Netpension med MitID
- Læs og underskriv aftalen.
- Du gøres opmærksom på, at dokumentet i visse tilfælde først er tilgængeligt til underskrift inden for 24 timer fra modtagelsen af denne e-mail."

Af begæring om ændring af pensionsordning fremgår bl.a.:

## ÆNDRING AF DIN PENSIONSORDNING

**Danica Pension**

Select

|                                             |                                                   |                            |                         |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Ændring | <input checked="" type="checkbox"/> Privatpension | Forsikrings nr. [REDACTED] | Ændringsdato 01.08.2023 |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|

...

Side 2 af 5

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         |                                      |                                             |                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Skift investeringsform til                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> Danica Balance | <input type="checkbox"/> Danica Link | <input type="checkbox"/> Danica Traditionel | <input checked="" type="checkbox"/> Danica Select |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Jeg er klar over, at min pensionsopsparing bliver oprettet på et ugaranteret beregningsgrundlag.</li><li>• Jeg er klar over, at der derfor ikke er garanti for størrelsen af mine pensionsudbetalinger, og at eventuelle tidligere garantier falder væk.</li><li>• Jeg er klar over, at der er mulighed for både positivt og negativt afkast på min opsparing.</li></ul> |                                         |                                      |                                             |                                                   |

## Betingelser ved intern overførsel eller skift af investeringsform i Danica Pension

Jeg accepterer, at

- prisen for mine fremtidige forsikringsdækninger fastsættes efter den til enhver tid gældende tarif.
- jeg giver afkald på de eventuelle garantier, herunder udbetalingsgaranti, der er knyttet til min nuværende pensionsordning.
- der på grund af afviklingstiden af handelsordrer er en kursrisiko ved skift mellem Danica Link, Danica Balance, Danica Select og Tidspension.
- jeg skal betale handelsomkostninger ved skift af investeringsform eller overførsel til eller fra Danica Link og Danica Select.

# Ankenævnet for Forsikring

10.

100537

Klageren har i mail af 3/8 2023 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg forstår ikke, hvorfor der ikke er sket overførsel fra Balance til Select den 1. august 2023 jf. nedenfor, idet jeg sendte underskriften den 26. juli 2023."

I mail af 4/8 2023 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Vores administration har desværre lidt ekspeditionstid og har derfor ikke nået at behandle den endnu. Vi har i går rykket dem for ændringen til Select. De sørger for at give dig besked når det er på plads."

Hertil har klageren i mail af 4/8 2023 til selskabet bl.a. anført:

"Det er noget overraskende, for det var ikke det der var aftalen med ... tilbage i juli måned, og der blev ikke nævnt noget om i telefonsamtalerne, at ændringen var særlig besværlig snarere tværtimod. Aftalen blev indgået den 26. juli og aftalen var at ændringen skete den 1. august, hvorfor der skulle være rigelig tid til at behandle ændringen. Kurserne efter 1. august 2023 er desværre faldet, men jeg forventer, at det er kurserne den 1. august 2023, der bliver de gældende."

Af brev af 7/8 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

**"Ændring af din Pension for Selvstændige, Danica Balance**

Vi har ændret din pensionsordning fra 4. august 2023.

- \* Din pensionsordning er ændret fra en Danica Balance til en Danica Select, og vi starter om-lægningen af din investering nu.

Derfor får du her

- \* et kort overblik (resume) over pensionsordningen
- \* en dækningsoversigt, der uddybende beskriver, hvad pensionsordningen indeholder
- \* forsikringsbetingelser og investeringsbetingelser for Danica Select

...

**Investering af din Danica Select**

Du kan investere din pensionsopsparing i Danica Select, når dit nuværende depot er solgt. Det gør du i netbank. Du logger på netbank fra [www.danskebank.dk](http://www.danskebank.dk).

**Følg med på nettet**

Vi opdaterer løbende dine tal i netpension. Du logger på netpension fra [www.danicapension.dk](http://www.danicapension.dk).

I netbank foretager du dine investeringer, og kan følge med i udviklingen på det enkelte værdipapir. Du logger på netbank fra [www.danskebank.dk](http://www.danskebank.dk)."

Af mail af 27/9 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for dine henvendelser til formuerådgiver ...; herunder 'Notat om ændring af Danica Pension fra Balance til Select' (udateret).

...

Vi kan desværre ikke tilbyde en kompensation eller andre handelskurser i forbindelse med ændring af investeringsmåde til Danica Select på din pensionsordning med forsikringsnummer ... Nedenfor vil jeg gerne redegøre for vores beslutning. Tallene i parentes henviser til punkterne i ovennævnte notat.

## **Ændringsdato (1., 2.)**

Det er korrekt, at det af aftalen 'Ændring af din pensionsordning' og e-mailen 'Danica Pension – Skift af investering' (begge dateret 26. juli 2023) fremgår, at aftalen tilpasses pr. 1. august 2023. Datoen indsættes i aftalegrundlaget, da vi har brug for en objektiv dato til at styre efter, hvornår aftalen skal ændres. I dit tilfælde kunne vi lige så vel have skrevet 'snarest muligt', som i sig selv dog ikke er særligt sigende.

Samtidig hermed må der uanset den angivne dato skulle forventes en vis ekspeditionstid. Danica Select er et komplekst produkt, der kræver handling både fra din og Danicas side. Vores ekspedition er desuden påvirket af en række faktorer, der på aftaletidspunktet ikke er muligt at fastsætte et præcist tidsperspektiv på. Derfor skal ændringsdatoen altid kun ses som retningsgivende.

Du afholder dit møde med vores rådgiver den 26. juli 2023, og aftalegrundlaget godkender du som nævnt i Netpension samme dag. Ændringen gennemføres den 4. august 2023, hvor salget af fonden i Danica Balance iværksættes. Salget er effektueret 3 bankdage herefter hvilket modsvarer valørdatoen 9. august 2023; en samlet ekspeditionstid på 10 bankdage. Det modsvarer både vores interne servicemål og ligger et pænt stykke fra ankenævnspraksis, hvor en ekspeditionstid på op til 20 hverdage accepteres. At aftalen er ændret pr. 4. august 2023 bekræftes af ændringsaftalen dateret 7. august 2023.

Alternativt skulle vi hver gang sætte ændringsdatoen længere frem i tid for med sikkerhed at kunne opfylde ændringsdatoen. Det ville dog i mange tilfælde medføre en længere ekspeditionstid, da vi altid stræber efter så vidt muligt at foretage ændringen pr. ændringsdatoen.

## **Depotværdi (3.)**

Kurspåsættelse ved salget af Balancefonden sker bankdagen efter salget er iværksat. Når salget eksekveres fredag den 4. august, sker kurspåsættelsen mandag den 7. august 2023. Det er korrekt, at der sker et fald i kursen på DP Offensiv fra den 1. til den 7. august, som påvirker din depotværdi i negativ retning. Ligeledes ville en positiv udvikling i kursen have påvirket din depotværdi i positiv retning.

I aftalegrundlaget har du skrevet under på, at du accepterer en kursrisiko ved skiftet mellem investeringsmåder.

## **Omkostninger (4.-7.)**

Ændringsdatoen den 4. august 2023 er bestemmende for, hvordan dine omkostninger beregnes.

Før ændring af din investeringsmåde betaler du et månedligt administrationsgebyr på 79 kroner. Policen henstår som Danica Balance tre hverdage ind i august måned. Derfor er det korrekt, at der bogføres (79,00 kroner / 31 dage \* 3 dage) 7,65 kroner. Efter skifte til Danica Select er det måned-

lige administrationsgebyr på 100 kroner; ligeledes korrekt beregnet med (100,00 kroner / 31 dage \* 28 dage) 90,32 kroner.

Henset til ændringsdatoen er det således også korrekt, at fondsomkostningerne for DP Offensiv modsvarer tre hverdage i Danica Balance. Kickback (reduktion i fondsomkostninger) opgøres altid på månedsbasis. Der beregnes derfor ikke kickback i den måned, hvor investeringsskiftet sker, da pensionsordningen ved månedsskiftet har en investeringsmåde, der ikke giver adgang til kickback.

### **Forrentning af afkastkontoen (8.)**

Afkastkontoen for Danica Select (og Danicas øvrige markedsrenteprodukter) har tilhør i Danske Bank men administreres som ét under Danica Pension. Af samme årsag er det Danica Pension, der træffer afgørelse om kontoens forrentning, der således kan afvige fra rentesatserne i Danske Bank. At kurtagesatser og depotgebyrer er enslydende med Danske Bank kan ikke argumentere for, at kontorenten ligeledes burde være den samme på pensionsprodukter i Danica Pension og Danske Bank."

Selskabet har i brev af 9/10 2023 til klageren bl.a. anført:

### **"Afslag på kompensation**

Tak for din mail fra den 3. oktober 2023.

Jeg kan ikke tilbyde dig kompensation for, at vi har været 10 bankdage om at ændre din Danica Balance til Danica Select i juli/august måned 2023.

Jeg henviser til det meget fyldestgørende svar, du fik af ... den 27. september 2023 og vil her fremhæve, at du har skrevet under på og accepteret, at *'der på grund af afviklingstiden af handelsordrer er en kursrisiko ved skift mellem Danica Link, Danica Balance, Danica Select og Tidspension.'*

Der kan efter min opfattelse heller ikke ligge mere i ønsket om en bestemt handelsdato, end at ekspeditionen skal gennemføres i et rimeligt tempo. Det er i praksis ikke muligt at gennemføre hele processen på en og samme dag, og du vil ikke kunne sandsynliggøre, at en knivskarp ekspedition pr. datoen 1. august var relevant - endsige afgørende for dig. Investeringsafkastet kunne lige så godt være gået den anden vej, og var ekspeditionen gennemført tidligere, ville du typisk alligevel have lidt tabet, hvis trenden primo august var et fald i kurserne."

### **Nævnet udtaler:**

Klageren modtog den 26/7 2023 et tilbud på ændring fra Danica Balance til Danica Select med ændringsdato 1/8 2023. I Danica Balance investeres opsparingen af selskabet i investeringsfonde, mens forsikrede med Danica Select selv udvælger de værdipapirer og investeringsprodukter, som opsparingen skal investeres i. Klageren underskrev tilbuddet elektronisk den 26/7

# Ankenævnet for Forsikring

13.

100537

2023. Selskabet har oplyst, at ændringen blev gennemført den 4/8 2023, hvor salget af fonden i Danica Balance blev iværksat. Salget var effektueret 3 bankdage herefter.

Klageren ønsker, at selskabet opgør overførselsbeløbet fra Danica Balance på grundlag af kurserne pr. 1/8 2023. Klageren har anført, at han har indgået en klar aftale med selskabet om, at der skulle ske overførsel fra Danica Balance til Danica Select pr. 1/8 2023, hvilket forpligter selskabet. Klageren har anført, at kurserne på de underliggende papirer faldt umiddelbart efter 1/8 2023, og at han har lidt et tab på 135.544,63 kr., ved at selskabet har anvendt fondsværdien pr. 7/8 2023 i stedet for fondsværdien pr. 1/8 2023.

Selskabet har anført, at der ikke er grundlag for at udbetale en compensation til klageren. Selskabet har foretaget skiftet fra Danica Balance til Danica Select i løbet af 10 bankdage, hvilket modsvarer selskabets interne servicemål og er langt fra, hvad der kan anses for ansvarspådragende. Når selskabet håndterer en omplacering af pensionsmidler, sker kurspåsættelsen af Danica Balance-fonden bankdagen efter, at salget er iværksat. Salget for klageren blev iværksat fredag den 4/8 2023, og der skete derfor kurspåsættelse mandag den 7/8 2023. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at en knivskarp ekspedition på netop den 1/8 2023 var relevant eller afgørende for hans ændringsanmodning. Klageren var bekendt med og havde accepteret, at der var en kursrisiko forbundet med skiftet mellem investeringsmåderne. Selskabet har anført, at det er fast praksis på pensionsområdet, at der fastsættes en referencedato som pejlemærke, hvilket dog ikke har nogen sammenhæng med den faktiske valørdato. Der ligger ikke i pejlemærket noget løfte om, at selskabet indestår for kursrisikoen, så længe tilpasningen sker inden for rimelig tid. Selskabet har anført, at klagerens efterfølgende handelsmønster understøtter, at datoen ikke var bestemmende for klageren, og at klageren typisk ville have lidt tabet alligevel, hvis overførslen var sket hurtigere, idet markedstrenden var kursfald primo august 2023.

Det fremgår af selskabets mail af 26/7 2023, at "Vi har aftalt tilpasning af din bestående pensionsordning med policensnummer .... Vi tilpasser aftalen pr. 01.08.2023, hvis vi har modtaget din underskrift."

Det fremgår af begæringsskemaet, som klageren underskrev: "Ændringsdato 01.08.2023. ... Jeg accepterer, at ... der på grund af afviklingstiden af handelsordrer er en kursrisiko ved skift mellem Danica Link, Danica Balance, Danica Select og Tidspension."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at ændre opgørelsen af klagerens Danica Balance-opsparring og lægge fondsværdier pr. 1/8 2023 til grund. Nævnet har ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale en kompensation til klageren som følge af forløbet ved ændringen fra Danica Balance til Danica Select.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren bærer investeringsrisikoen i Danica Balance, frem til fondsandelene i Danica Balance er solgt og opgjort, hvilket eksempelvis kan udledes af begæringsskemaet, hvor klageren "accepterer, at ... der på grund af afviklingstiden af handelsordrer er en kursrisiko ved skift mellem Danica Link, Danica Balance, Danica Select og Tidspension." Udgangspunktet er herefter, at selskabet skal tage udgangspunkt i datoen for det faktiske salg og skal afregne med fondsværdierne for Danica Balance den efterfølgende bankdag.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabets mail af 26/7 2023 – hvor selskabet tilkendegav, at aftalen tilpasses pr. 1/8 2023 – ikke kan anses for et løfte om, at selskabet skal sælge fondsandelene den 1/8 2023. Af begæringen fremgår det blot, at "ændringsdatoen" i forhold til pensionsordningen er den 1/8 2023, hvilket ikke kan forstås som den dato, hvor selskabet har påtaget sig at sælge klagerens fondsandele i Danica Balance. Mailen af 26/7 2023 indeholdt en frist for accept til den 16/8 2023, hvilket underbygger, at skæringsdagen ikke er at betragte som en fikseret afregningsdag.

Det forhold – at selskabet først iværksatte salget den 4/8 2023, og at fondsværdierne pr. 7/8 2023 herefter var afgørende for værdiopgørelsen – er ikke udtryk for en forsinkelse af et omfang, der kan begrunde et erstatningsansvar for selskabet.

# Ankenævnet *for* Forsikring

15.

100537

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet bemærker afslutningsvist, at selskabet med fordel kan udforme begæringsdokumentet således, at det fremgår, at der kan være en vis ekspeditionstid i forhold til at gennemføre de handler, som er nødvendige for, at klageren kan skifte investeringsform.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings