

Ankenævnet for Forsikring

Den 15. maj 2024 blev i sag nr. 100669:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallevej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hans advokat har i brev af 7/11 2023 til nævnet bl.a. anført:

"1. PÅSTAND

INDKLAGEDE skal på erstatningsretligt grundlag stille KLAGEREN, som var hans pensionsopsparinger i INDKLAGEDE den 8. januar 2021 blevet indplaceret i overensstemmelse med det i de som BILAG 3-6 fremlagte ændringsanmodninger anførte.

2. SAGSFREMSTILLING

[Klageren] har et antal pensionsopsparinger i Danica Pension Livsforsikringsaktieselskab (herefter 'INDKLAGEDE'). Der fremlægges som BILAG 1 en oversigt over KLAGERS aktuelle opsparinger og produkter i INDKLAGEDE.

Håndteringen af KLAGERS pensioner i INDKLAGEDE varetages af én pensionsmægler, ... (herefter 'MÆGLER').

Den 8. januar 2021 sender MÆGLER på vegne KLAGER en meddelelse til INDKLAGEDE om foretagelse af fire ændringer i KLAGERS portefølje. Meddelelsen af 8. januar 2021, der fremlægges som BILAG 2, sendes til INDKLAGEDES mailadresse ...

INDKLAGEDE bestrider ikke, at den pågældende mail er kommet frem og at det er den korrekte mailadresse, som anmodningen er fremsendt til.

Den som BILAG 2 fremlagte mail havde fire konkrete blanketter vedhæftet. Disse blanketter indeholdt KLAGERS ændringsanmodninger. Det drejede sig om følgende:

- INDKLAGEDES blanket benævnt 'OVERFØRSEL AF PENSION' med anmodning om intern overførelse til Danica Link fra forsikringsnummer ...0980 til forsikringsnummer ...9372 (BILAG 3).

Ankenævnet for Forsikring

2.

100669

- INDKLAGEDES blanket benævnt 'OVERFØRSEL AF PENSION' med anmodning om intern overførelse til Danica Link fra forsikringsnummer ...0978 til forsikringsnummer ...9372 (BILAG 4).
- INDKLAGEDES blanket benævnt 'OVERFØRSEL AF PENSION' med anmodning om skifte af investeringsform til Danica Link for forsikringsnummer ...8589 (BILAG 5).
- INDKLAGEDES blanket benævnt 'OVERFØRSEL AF PENSION' med anmodning om skifte af investeringsform til Danica Link for forsikringsnummer ...9372 (BILAG 6). Blanketten er INDKLAGEDES standardblanket.

KLAGER har ikke tidligere selv eller gennem MÆGLER anmodet INDKLAGEDE om omlægninger. Den pågældende henvendelse af 8. januar 2021 om foretagelse af de fire ændringer i KLAGERS portefølje er således den eneste henvendelse af denne art, som KLAGER eller MÆGLER har sendt til INDKLAGEDE.

Når der tidligere fra MÆGLERS side for andre kunder har været ønske om omlægning eller ændring af en given kundens pension eller et givent produkt hos INDKLAGEDE har det også fungeret således, at MÆGLER til INDKLAGEDE pr. e-mail har sendt blanketten med angivelse af de ændringer, der ønskedes, og ændringer er herefter foretaget af INDKLAGEDE uden at der er fremsendt nogen særskilt bekræftelse eller lignende herfor fra INDKLAGEDE om, at ændringerne er gennemført. INDKLAGEDE opfordres til at oplyse om dette bestrides, idet KLAGER i så fald (i anonymiseret form) vil fremlægge dokumentation herfor.

Efter fremsendelse af meddelelsen den 8. januar 2021 går KLAGER og MÆGLER herefter ud fra og lægger til grund, at INDKLAGEDE håndterer de som BILAG 3-6 fremlagte overførelsesanmodninger uden yderligere bekræftelse mv.

Den 9. marts 2021 modtager KLAGER i sin E-Boks fra INDKLAGEDE to generiske standardbreve dateret 'marts 2021' om ændring af 'investeringsbetingelser' (BILAG 7). Ændringer vedrører udbetaling ved dødsfald og ansvarlige investeringer og det anføres i 2. afsnit at '*Du skal ikke gøre noget*'.

I det omfang KLAGER overhovedet måtte have læst disse standardbreve har KLAGER ikke bidt mærke i – eller haft nogen anledning hertil – hvilket produkt, der er nævnt i overskriften.

I juni 2023 bliver KLAGER opmærksom på, at INDKLAGEDE ikke har håndteret de overførelsesanmodninger, der blev fremsendt den 8. januar 2021.

MÆGLER retter derfor henvendelse til INDKLAGEDE ved mail af 9. juni 2023 (BILAG 8).

INDKLAGEDE besvarer mailen den 5. juli 2023 (BILAG 9), hvor INDKLAGEDE erkender fejlen fra INDKLAGEDES side; men blandt andet med henvisning til de to breve dateret 'marts 2021' (BILAG 7) anfører, at det skulle have være entydigt for KLAGER, at ændringerne ikke var gennemført.

INDKLAGEDE tilbyder erstatning med kr. 400.000.

Sammen med den som BILAG 9 fremlagte mail sender INDKLAGEDE en beregning over KLAGERS tab i form af manglende afkast frem til juni 2023 (BILAG 10).

Tabet udgør kr. 1.214.344,01.

INDKLAGEDE har betalt det tilbudte beløb på kr. 400.000 og KLAGERS tab pr. 1. juni 2023 udgør således kr. 814.344,01. INDKLAGEDE opfordres til at bekræfte, at man er enig i dette beløb.

Den 30. august 2023 (BILAG 11) retter undertegnede henvendelse til INDKLAGEDE med afvisning af tilbuddet fremlagt som BILAG 9.

Endelig vedlægges som BILAG 12 INDKLAGEDES mail af 4. september 2023, hvoraf fremgår at ovennævnte beløb på kr. 400.000 uanset indsigelserne betales af INDKLAGEDE.

For god ordens skyld bemærkes, at INDKLAGEDES advokat har givet accept til at INDKLAGEDES ovennævnte forligstilbud fremlægges i sagen, jf. BILAG 12.

3. ANBRINGENDER

3.1 Ansvarsgrundlaget

De fire anmodninger blev udfyldt på INDKLAGEDES formularer, og anmodningerne blev pr. mail fremsendt til INDKLAGEDE. Ved en ansvarspådragende fejl fra INDKLAGEDES side blev anmodningerne ikke håndteret, hvilket har medført et tab for KLAGER i størrelsesorden kr. 1,2 mio. omfattende perioden frem til medio juni 2023, idet INDKLAGEDE først på dette tidspunkt håndterede anmodningerne efter at være blev gjort opmærksom på fejlen af KLAGERS MÆGLER.

INDKLAGEDE har i sin mail af 5. juli 2023 anerkendt INDKLAGEDES erstatningsansvar.

3.2 Ingen egen skyld

Der er ikke udvist egen skyld af KLAGER eller MÆGLER.

MÆGLER har anvendt Danicas formularer, som er fremsendt til en specifik Danica-mailadresse ...

MÆGLERS anmodning af 8. januar 2021 indeholder en klar instruks – og ikke et spørgsmål – om at foretage de fire ændringer, og der har derfor ikke været nogen anledning til at følge op på den pågældende mail, da KLAGER og MÆGLER selv sagt har lagt til grund og måtte gå ud fra, at INDKLAGEDE som et landets største pensionsselskaber har styr på helt basale rutiner som at modtage og håndtere overførelsesanmodninger.

INDKLAGEDE havde ikke en procedure, hvor man overfor sine kunder bekræftede gennemførelsen af en given ændringsanmodning. Disse blev blot uden videre gennemført.

KLAGER har i forhold til andre forbrugere ikke nogen særlig erfaring og indsigt med pensionsprodukter – herunder om deres navngivning og virkemåde.

KLAGER har ej heller udvist nogen egen skyld i forhold til de generiske standardbreve, INDKLAGEDE henviser til og hvori der er i tekst eller overskrift er anført 'Danica Balance'.

For det første bemærkes, at Danicas produktnavne ikke væsentligt adskiller sig fra hinanden, og KLAGER har ikke haft nogen anledning til at bide at mærke i, at der i stod 'Danica Balance' i stedet for 'Danica Link'.

Ankenævnet for Forsikring

4.

100669

For det andet bemærkes, at brevene er fra marts 2021 (BILAG 7) – kort tid efter overførelsesinstruksen – hvorfor det ikke på dette tidspunkt var oplagt, at alt vedrørende de fire overførelses- og ændringsanmodninger var 'rullet igennem' og eksekveret af INDKLAGEDE.

Der henvises til og påberåbes Ankenævnet for Forsikrings afgørelse af 16. november 2022 i sag nr. 98405."

I brev af 21/11 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagesagen omhandler, hvorvidt Danica Pension – fsv angår perioden 1. juni 2021 til 12. juni 2023 – skal erstatte klageren afkastdifferencen mellem det, der på den ene side faktisk blev opnået på klagerens 4 pensionsopsparinger, og på den anden side det, der ville være opnået, hvis de 4 pensionsopsparinger senest 1. juni 2021 var samlet til 2 pensionsopsparinger (9372- og 8589-aftalerne) og i samme moment var blevet investeringsomlagt som anført i Bilag 3-6.

SUPPLERENDE SAGSFREMSTILLING:

Jeg har følgende bemærkninger og supplerende oplysninger til klagers advokats sagsfremstilling i klageskriftet af 7. november 2023.

Klager havde primo 2021 2 af sine ordninger (9372 og 8589) investeret i det af Danica forvaltede markedsrenteprodukt **Danica Balance**, mens de 2 andre (0980 og 0978) var investeret i det oprindeligt af SEB Pension udviklede særlige opsparingsprodukt **Tidspension**.

De samlede værdier var med ca. 7.000.000 kr. ganske betydelige, og planen med Bilag 3-6 var dels at nedlægge Tidspensionsaftalerne ved at overføre dem til 9372, dels at foretage en radikal omlægning af den samlede opsparing, der for de to fortsættende aftaler (9372 og 8589) fremover skulle investeres i **Danica Link**, mere specifikt i puljen (investeringsforeningen) **Indeks Globale Aktier**.

Som svar på klagerens opfordring skal det bestrides, at Danica ikke orienterer kunderne, når ændringerne er gennemført. Aktuelt blev klager den 13. juni 2023 med nye dækningsoversigter orienteret om, at han fra 12. juni 2023 kun havde 9372 og 8589 tilbage, og at investeringerne var flyttet til Danica Link. Mæglere modtager ikke uopfordret kopi af disse bekræftelser på aftaleændringer.

Fsv angår mæglerens pr. 8. januar 2021 (Bilag 2) fremsendelse af Bilag 3-6 er det korrekt, at det som udgangspunkt ikke udløser en kvittering til mægleren, at der indsendes blanketter. Det er imidlertid et uskrevet led i alle Danicas forretningsgange, at vi skal besvare så klart stillede spørgsmål som i Bilag 2: '*Vil I lave overførsler samt den nye investeringssammensætning?*'.

Klager (og dennes mægler) har siden 8. januar 2021 til stadighed ved opslag på Danicas netpension kunne konstatere, at der ikke skete ændringer, og at han fortsat havde to Balance-aftaler og to Tidspensionsaftaler.

Klager har desuden løbende modtaget skriftlig orientering, der burde have fået ham til at indse, at intet var sket, og at han burde reagere. Bilag 7 er kun en lille del af orienteringen, der kronologisk skal oplistes her:

Marts 2021, aftale 8589. Bilag 7. Overskrift: '**Vi ændrer dine investeringsbetingelser i Danica Balance**' og første linje: 'Vi skriver til dig, fordi du sparer op hos os med opsparingsproduktet Danica Balance'.

Marts 2021, aftale 9372. Bilag 7. Overskrift: '**Vi ændrer dine investeringsbetingelser i Danica Balance**' og første linje: 'Vi skriver til dig, fordi du sparer op hos os med opsparingsproduktet Danica Balance'.

November 2021, aftale 0978. Kort brev, **Bilag A** med bl.a. dette indhold:

'Du sparer op til din pension i Tidspension, hvor du har en garanti. Garantien sikrer, at den årlige forrentning af din pensionskonto (P-kontoen), aldrig bliver negativ.

Siden den 1. maj 2020 har du ikke kunne indbetale engangsbeløb på denne pensionsopsparing. Fremover vil du heller ikke kunne indbetale mere løbende end det, vi allerede har aftalt. Hvis du ønsker at indbetale mere efter den 1. januar 2022, er vi derfor nødt til at oprette en ny pensionsopsparing uden garanti til dig – ved siden af din nuværende opsparing.

Årsagen til det er, at Finanstilsynet på grund af det lave renteniveau har fastsat nye regler, som betyder, at vi ikke længere kan forhøje de garantier, som vores kunder allerede har – herunder din.'

November 2021, aftale 0980. Kort brev, **Bilag B** med bl.a. dette indhold:

'Du sparer op til din pension i Tidspension, hvor du har en garanti. Garantien sikrer, at den årlige forrentning af din pensionskonto (P-kontoen), aldrig bliver negativ.

Siden den 1. maj 2020 har du ikke kunne indbetale engangsbeløb på denne pensionsopsparing. Fremover vil du heller ikke kunne indbetale mere løbende end det, vi allerede har aftalt. Hvis du ønsker at indbetale mere efter den 1. januar 2022, er vi derfor nødt til at oprette en ny pensionsopsparing uden garanti til dig – ved siden af din nuværende opsparing.

Årsagen til det er, at Finanstilsynet på grund af det lave renteniveau har fastsat nye regler, som betyder, at vi ikke længere kan forhøje de garantier, som vores kunder allerede har – herunder din.'

24. marts 2022, aftale 9372, ny dækningsoversigt inkl. forsikringsbetingelser mm, **Bilag C**: Overskrift til følgebrev: '**Ændring af din Danica Balance-pension**'.

Kort overblik side 1 nederst: '**Sådan investerer vi din pensionsordning** Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden: Mix højt risikoforløb'.

Dækningsoversigt side 4: 'Da du har valgt en pensionsordning med Danica Balance'

Dækningsoversigt side 6:

'Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer din pensionsordning i Danica Balance efter investeringsmåden: Mix højt risikoforløb.

Neden for kan du se fordelingen af dine investeringsfonde i din opsparing den 24.03.2022.

	<i>fordeling i procent af din opsparing</i>
<i>Danica Pension Defensiv</i>	2,70
<i>Danica Pension Offensiv</i>	57,31
<i>Danica Pension Mix</i>	39,99

Vi tilpasser løbende dine investeringer, så de følger den fordeling af investeringsfonde, der skal være i forhold til din alder og investeringsmåde. Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i netpension.'

Dækningsoversigt side 7:

'Betaling ved ændring af garanti eller investeringsmåde

(...) Læs mere i bilaget 'Priser for Danica Balance'

Depot og konto i Danica Balance

Der hører et depot og en konto til din Danica Balance (...)'

Bilag C afsluttes endeligt med 12 sider 'Investeringsbetingelser for Danica Balance', samt et bilag betegnet **'Priser for Danica Balance'**.

12. september 2022, aftale 8589, 7 siders brev, **Bilag D.**

'Danica Balance' omtales 34 (tretifire) gange, og brevet indledes således: **'Vi tilpasser dine investeringsbetingelser'**. Første afsnit indledes Således: *'Vi skriver til dig, fordi du sparer op til pension hos os med opsparingsproduktet Danica Balance.'*

12. september 2022, aftale 9372, 7 siders brev, **Bilag E.**

'Danica Balance' omtales 34 (tretifire) gange, og brevet indledes således: **'Vi tilpasser dine investeringsbetingelser'**. Første afsnit indledes Således: *'Vi skriver til dig, fordi du sparer op til pension hos os med opsparingsproduktet Danica Balance.'*

November 2022, aftale 0978, kort brev, **Bilag F:**

Overskrift og indledning i første afsnit: **'Prisen på din garanti i Tidspension stiger – og vi ændrer prisen på din forsikring. Vi skriver til dig, fordi du har en garanti knyttet til din pensionsopsparing i Tidspension, (...)'**.

Fremhævet overskrift: **'Vi anbefaler, at du beholder din garanti i Tidspension'**

November 2022, aftale 0980, kort brev, **Bilag G:**

Overskrift og indledning i første afsnit: **'Prisen på din garanti i Tidspension stiger - og vi ændrer prisen på din forsikring. Vi skriver til dig, fordi du har en garanti knyttet til din pensionsopsparing i Tidspension, (...)'**.

Fremhævet overskrift: **'Vi anbefaler, at du beholder din garanti i Tidspension'**

Som svar på klagerens anden opfordring kan jeg bekræfte, at $1.214.344,01 - 400.000,00 = 814.344,01$. Klagerens erstatningskrav på 814.344,01 skal dog reduceres med de i Bilag 9 omtalte kr. 70.165,02, der udgør den omtvistede erstatningsperiodes afkast af de 400.000 kr., og dette beløb skal ikke kompenseres to gange. Erstatningskravet udgør dermed kr. 744.178,99.

ANBRINGENDER:

Det gøres gældende, at den af Danica begåede fejl er af en karakter, hvor selskabet kun kan ifalde ansvar for en forholdsvis kort periode.

I modsætning til f.eks. indholdet i tilbud og aftalebeskrivelser, hvor der kan være vanskeligt gennemskuelige fejloplysninger, mangler eller udeladelser, har det allerede efter maksimalt 14 dage stået klart for klager og/eller dennes pensionsmægler, at klagers dokumenter (Bilag 3-6) enten aldrig var kommet frem, eller at noget var gået galt, idet man intet hørte fra Danica.

Hvis jeg bestiller en togbillet hos DSB til en rejse om 8 uger, kan jeg – selv om jeg forudsættes at være uden viden om togdrift og aldrig kontrollerer mine papirer – med rette bebrejde DSB, hvis f.eks. billetten udstedes til en forkert dato, men hvis jeg aldrig hører noget fra DSB, må jeg ret hurtigt kunne tænke mig til, at jeg skal reagere.

Tilsvarende må gælde her. Selv forsikringstagere uden særlig indsigt i pensionsprodukter og procedurer ved, at et pensionsselskab ikke indgår aftaler om væsentlige ændringer af vilkårene for værdier i millionklassen (aktuelt ca. 7 mio. kr.), uden på nogen måde at bekræfte disse. Det er da også lodret forkert, når klager hævder, at policesammenlægning og investeringsomlægning ekspederes uden bekræftelse. Som **Bilag H** fremlægges de relevante uddrag for den ændringsmeddelelse, klager fik tilsendt 13. juni 2023 for aftale 9372. Klager modtog en tilsvarende for aftale 8589. Disse dokumenter ville klager under normale omstændigheder have modtaget allerede i januar 2021.

Hertil kommer, at klager må tåle identifikation med sin mægler, der burde have fulgt op på den manglende besvarelse på det spørgsmål om ekspedition af sagen, han stillede 8. januar 2021, Bilag 2. Der må herudover generelt påhvile mægler en pligt til at sikre, at det man bestiller hos leverandører også bliver gennemført.

Klager er desuden med bilagene A-G løbende indirekte orienteret om, at hans opsparing ikke er flyttet til Link, og jeg henviser til de mange under sagsfremstillingen citerede oplysninger.

Desuden modtog klager ingen bekræftelse på, at aftalerne blev lagt sammen og reduceret fra 4 til 2. Dette forudsætter ingen viden om pensionsopsparing og burde have fået klager til at reagere.

Det er min opfattelse, at Danica har udvist kulance ved at erstatte klager det tab (samt efterfølgende afkast heraf), der blev lidt helt frem til 1. juni 2021, idet klager og/eller mægler burde have reageret senest inden udgangen af februar 2021.

Såfremt nævnet er uenig heri, gøres det subsidært gældende, at der skønsmæssigt skal fastsættes en dato forud for juni 2023, hvorfra klager selv bærer risikoen for tabet. Ud fra denne dato kan erstatningsbeløbet skønsmæssigt fastsættes ud fra oversigten i Bilag 10. Nævnet skal dog huske, at det beløb, nævnet måtte komme frem til, skal reduceres med de kr. 70.165,02, der som nævnt ovenfor, allerede er udbetalt."

Klagerens advokat har i brev af 11/12 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"MANGELFULDT SYSTEM HOS INDKLAGEDE

Det noteres, at det ikke af INDKLAGEDE bestrides, at KLAGER ikke tidligere selv eller gennem MÆGLER har anmodet INDKLAGEDE om omlægninger.

Den pågældende henvendelse af 8. januar 2021 om foretagelse af de fire ændringer i KLAGERS portefølje er således den eneste henvendelse af denne art, som KLAGER eller MÆGLER har sendt til INDKLAGEDE.

KLAGER anfører med henvisning til BILAG H, at *'Disse dokumenter ville klager under normale omstændigheder have modtaget allerede i januar 2021'*. Denne argumentation giver ingen mening, da KLAGER jo ikke har haft nogen ide om, hvad man ville eller ikke ville modtage i forbindelse med ændringsanmodningen fremsendt i januar 2021. Det er jo hele klagesagens kerne; nemlig at KLAGER har været af den klare opfattelse af ændringerne var gennemført og at der ikke var anledning til at foretage sig yderligere, herunder at være særlig opmærksom på den specifikke ordlyd i de til KLAGERS E-boks fremsendte breve.

INDKLAGEDE hævder, at INDKLAGEDE i forbindelse med foretagelse af ændringer fremsender særskilt bekræftelse om at ændringerne er gennemført. Dette er ukorrekt og udokumenteret. Et ændringsbevis i kundens E-boks udgør ikke overfor den, der har fremsat ændringsanmodningen (MÆGLER), en *'særskilt bekræftelse på, at ændringerne er gennemført'*.

INDKLAGEDE har ikke engang sat et autosvar op om at mailen er modtaget, hvilket ellers er fast praksis i forsikringsselskaber.

Det kan derfor konkluderes, at INDKLAGEDE ikke har indrettet sine procedurer på en hensigtsmæssig og betryggende måde, når der således ikke til anmoderen sendes nogen bekræftelse på, at en given ændringsanmodning er modtaget og håndteret.

Det er i denne forbindelse skærpende, at INDKLAGEDE har indført en form for 'blankettvang' (jf. BILAG 3-6) uden samtidig at have sat et system op, der som minimum kan sende en bekræftelse til anmoderen om modtagelse heraf.

INDKLAGEDE bærer derfor også den fulde risiko for, at hverken KLAGER eller MÆGLER fandt anledning til at foretage sig yderligere efter fremsendelsen af ændringsanmodningen den 8. januar 2021.

Det er tankevækkende, at INDKLAGEDE sammenligner håndteringen af sine ydelser, komplicerede pensionsopsparinger, med bestillingen af en togbillet. Sammenligningen giver ingen mening og understreger blot INDKLAGEDES nonchalante holdning til den af INDKLAGEDE drevne forretning. KLAGER har netop overladt pensionshåndteringen til INDKLAGEDE på grund af kompleksiteten, og har derfor med rimelighed kunne forvente, at der var styr på det hos INDKLAGEDE.

KLAGER var således allerede 'ombord' hos INDKLAGEDE med en række pensionsprodukter i sin portefølje. Skal INDKLAGEDE DSB-eksempel give mening, var billetten derfor for længst købt og betalt af KLAGER og udstedt og fremsendt af INDKLAGEDE. KLAGER anmodede således i sin mail af 8. januar 2021 blot om at blive flyttet fra én gangplads til én vinduesplads.

INDKLAGEDES STANDARDBREVE TIL KLAGER

INDKLAGEDE har som BILAG A-G fremlagt en række generiske standardbreve fremsendt til KLAGERS E-boks i perioden november 2021-2022.

Skrivelserne fremlagt som BILAG A og B anfører intet i overskrifterne eller på anden fremhævet måde, hvilke pensionsprodukter, brevene vedrører. Derimod er der med fed fremhævet følgende i brevene:

'Ændringen træder automatisk i kraft, og du skal ikke gøre noget.'

Skrivelsen fremlagt som BILAG C er fremsendt mere end et år efter ændringsanmodningen, og KLAGER, i det omfang KLAGER har læst brevet, har ikke haft nogen anledning til at notere, at der stod DANICA BALANCE. Derimod indeholder BILAG C i den grad et overload af information (ca. 60 sider), som ingen gennemsnitlig pensionskunde vil kunne forholde sig til.

Skrivelserne fremlagt som BILAG D og E, der er fremsendt mere end 1½ år efter ændringsanmodningen, anfører intet i overskrift eller på anden fremhævet måde, hvilke pensionsprodukter, som brevet vedrører.

Det eneste, der i brevene med fed er fremhævet er (s. 1):

'Danica Balance Bæredygtigt Valg skifter navn'

samt (s. 2):

'Ændringerne træder automatisk i kraft – og du skal ikke gøre noget.'

KLAGER har på intet tidspunkt haft produktet 'Danica Balance Bæredygtigt Valg' og det mest nærliggende vil derfor være at konkludere at brevene var irrelevante.

Skrivelserne fremlagt som BILAG F og G indeholder på tilsvarende vis med fremhævet fed skrift sætningen om at man ikke skal foretage sig noget:

'Ændringerne træder automatisk i kraft – og du skal ikke gøre noget.'

Også BILAG F og G indeholder et overload af information.

Som anført i klageskriftet adskiller Danicas produktnavne sig ikke væsentligt sig fra hinanden.

Produktnavnene lyder blot 'smarte' uden at disse giver forbrugeren nogen indikation af, hvilken type pensionsprodukt, der rent faktisk er tale om. Undtaget er dog 'Danica Balance Bæredygtig Valg' som KLAGER imidlertid ikke havde midler i, men alligevel kommunikerer INDKLAGEDE til KLAGER om dette produkt (jf. BILAG D og E).

De fremlagte skrivelser har derfor ikke givet KLAGER anledning til at tro, at et af Danmarks største pensionselskaber ikke havde styr på håndteringen af en simpel ændringsanmodning."

Selskabet har i brev af 14/12 2023 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det er ukorrekt, når det på replikkens side 1 hævdes, at det er 'den eneste henvendelse af denne art', som klagers mægler har sendt til Danica.

Ændringsprocessen var og er velkendt og jævnligt anvendt af mægleren i alle kundeforhold. Det er formentlig også derfor, at mægleren med Bilag 2 netop ønskede bekræftet af Danica, at ændringerne ville blive gennemført. Mægleren havde jo erfaring for, at Danica ikke kvitterede for indsendelsen af ændringsdokumenterne.

Det er – som anført nederst side 1 i replikken – selvfølgelig korrekt, at klager ikke kunne vide, hvad han helt præcist ville modtage som bekræftelse på, at ændringen var gennemført. Pointen er imidlertid, at man – også som forbruger – ved, at der er noget helt galt, når man intet modtager i anledning af et tilkendegivet ønske om dispositioner over en formue på 7 mio. kr.

Det er vanskeligt at gennemskue, hvad klagers advokat, 2. afsnit replikkens side 2, anser som 'ukorrekt og udokumenteret', men han kan have overset 2. afsnit på side 2 i klagesvarskriftet.

Klagers advokat opfatter sagens kerne som et spørgsmål om, hvorvidt der overhovedet foreligger en pligt for klager til at opdage, at ændringen aldrig var blevet gennemført. Der gives i hvert fald intet bud på, hvor længe klager efter advokatens opfattelse teoretisk skulle kunne have profiteret af Danicas fejl 2025? – 2040? – for evigt?

Sagens kerne er efter min opfattelse i stedet fastsættelsen af det tidspunkt, hvorfra klager selv bærer risikoen. Heri indgår de elementer, jeg oplyste i klagesvarskriftets afsnit om anbringender, som ikke skal gentages her.

Det er tankevækkende, at klagers advokat kan få min togbillet-metafor til at sige noget meningsfuldt om Danicas holdning til at drive pensionsforretning. Togbillet-eksemplet illustrerer blot, at man skal reagere, når man intet modtager, men oftere vil være undskyldt, når man modtager noget forkert. Får man ingen reaktion fra DSB på den af klagers advokat nævnte anmodning om flyt fra gang- til vinduesplads, skal man reagere, mens man typisk er undskyldt, hvis man overser, at DSB fejlagtigt bekræfter sædet flyttet fra en gangplads i stille- til familiezonen.

For så vidt angår replikkens afsnit om 'Indklagedes standardbreve til klager' må nævnet afgøre, hvorvidt og hvornår bilagene 7 og A-G – sammenholdt med Danicas øvrige anbringender – burde have fået klager til at indse, at hans 7 mio. kr. ikke befandt sig i Danica Link, Indeks Globale Aktier."

I brev af 2/1 2024 fra klagerens advokat til nævnet hedder det bl.a.:

"Som anført har KLAGER ikke tidligere selv eller gennem MÆGLER har anmodet INDKLAGEDE om omlægninger, hvorfor henvendelsen af 8. januar 2021 er den eneste henvendelse til INDKLAGEDE vedrørende KLAGERS portefølje. Dette er ikke bestridt af INDKLAGEDE, hvorfor der ikke er noget ukorrekt anført af KLAGER i replikkens s. 1.

Der er ikke tale om, at MÆGLEREN i sin henvendelse af 8. januar 2021 anmoder om en bekræftelse. Det fremgår ganske klart af mailen af 8. januar 2021. Som INDKLAGEDE anfører i sit seneste indlæg var der netop tale om, at INDKLAGEDE som fast praksis *'ikke kvitterede for indsendelsen af ændringsdokumenterne'*.

Som anført og dokumenteret, har KLAGER modtaget en jævn strøm af breve fra INDKLAGEDE i sin e-boks.

Essensen er netop at den kommunikationsform, som INDKLAGEDE benytter sig af med blandt andet fremhævelse af

'Ændringen træder automatisk i kraft, og du skal ikke gøre noget.'

og intetsigende navne på pensionsprodukterne gør, at man som kunde, og i endnu højere grad som forbruger, er 'overladt til sig selv' af INDKLAGEDE og hverken har eller burde have indset, at de pågældende ændringsanmodninger ikke var gennemført af INDKLAGEDE.

INDKLAGEDES anfører side 2, 2. afsnit, at undertegnede skulle opfatte *'sagens kerne som et spørgsmål om, hvorvidt der overhovedet foreligger en pligt til at opdage, at ændringerne aldrig var blevet gennemført'*. KLAGER ved ikke, hvorledes INDKLAGEDE har fået denne opfattelse af KLAGERS anbringender.

Der er ikke fra KLAGERS side gjort noget gældende om 'pligt' eller ej med hensyn til at opdage fejlen hos INDKLAGEDE. KLAGER har ingen handlepligt i forhold til en fremsendt ændringsanmodning.

Derimod er det essentielle i sagen, at KLAGER hverken var eller burde have været bekendt med, at ændringerne ikke var gennemført (god tro). Det gøres i denne forbindelse supplerende gældende, at der i en forbrugersag som denne skal endog ganske meget til, førend der kan statueres ond tro hos en forbruger (jf. tillige princippet i KØBELOVEN § 81).

INDKLAGEDE anfører endvidere s. 2, 2. afsnit, at *'Der gives i hvert fald intet bud på, hvor længe klager efter advokatens opfattelse teoretisk skulle have profiteret af Danicas fejl 2025? – 2040? – for evigt?'* INDKLAGEDES advokat synes i denne forbindelse ikke at være opmærksom på FORÆLDELSESLOVEN.

Dertil bemærkes, at KLAGENÆVNET i sag 98405 vurderede, at en periode fra maj 2018 – december 2021 (dvs. en længere periode end i nærværende sag) ikke afskar klageren fra at modtage fuld erstatning for det lidte tab. I den pågældende sag var der også tale om en pension i millionstørrelsen.

Der er ikke tale om, at KLAGER skulle have *'profiteret af Danicas fejl'*, som det postuleres af INDKLAGEDE. KLAGER har lidt et dokumenteret og af INDKLAGEDE erkendt tab som følge af en klar og af INDKLAGEDE erkendt fejl, og KLAGER ønsker blot sit tab i forbindelse med denne fejl erstattet. Længere er den egentlig ikke."

Selskabet har i brev af 16/1 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers advokat har valgt at besvare mit i duplikken retorisk stillede spørgsmål om '2025? – 2040? – for evigt?' med en henvisning til Forældelsesloven. Det betyder, at klager ifølge advokaten skulle kunne profitere af Danicas fejl frem til foråret 2031, jf. lovens § 3 stk. 3 nr. 4 (10 år).

Og der er klart tale om at 'profitere'. Klagers advokat har selvfølgelig ret i, at frem til 2023 har det aktuelt vist sig at være fordelagtigt at være i den i 2021 ønskede Link-pulje, men der er ingen sikkerhed for, at kursudviklingen ville favorisere og til stadighed vil favorisere Link-puljen. Følges advokatens synspunkt, ville det derfor frem til 2031 give klager mulighed for at spille på to heste. Se mine bemærkninger til AK 88757 nedenfor.

Jeg har fundet frem til og kommenterer neden for den samlede ankenævnspraksis om tilsvarende sager inden for de seneste 10 år:

AK 85940 af 3. juni 2015

Nordea Liv & Pension begik en ansvarspådragende fejl ved ikke at flytte opsparingen fra traditionel til markedsrente. Der blev statueret passivitet efter ½ år, hvor klagerens ægtefælle fik en kort mail: *'Hans police ...052 står i gennemsnitsrente og er ikke flyttet. Der står pr. 30-11-2011 kr. 3.339.296. Jeg har givet besked til NLP hvor meget ham har brugt i (...) (andet selskab) d.d. jf. vores møde i går'.*

Jeg bemærker, at denne uformelle besked, som blev sendt fra ... Forsikring (og altså ikke en gang det indklagede selskab), ikke er et klart signal om, at overførslen ikke ville blive gennemført. Klageren modtog desuden – ligesom i nærværende tvist – skriftlig information, der gjorde det muligt at indse fejlen, men passivitet indtrådte ifølge nævnet allerede fra modtagelse af den nævnte mail.

AK 88757 af 3. maj 2016

Topdanmark begik en ansvarspådragende fejl ved kun at overføre 2 af 3 pensionsordninger fra andre selskaber. Nævnet statuerede passivitet efter 7 måneder, hvor klageren første gang modtog sædvanlig pensionsmeddelelse fra det 3. selskab. Nævnet anførte desuden, at klageren burde have reageret, når han – ligesom i nærværende tvist – aldrig modtog meddelelse fra Topdanmark om overførslen.

Nævnet fastslår endvidere, *'at passivitet (...) indebærer mulighed for spekulation i værdistigninger i de 2 omhandlede depoter'.*

AK 95372 af 21. oktober 2020

Danica begik en ansvarspådragende fejl ved – ligesom i nærværende tvist – ikke at overføre korrekt fra Danica Balance til Danica Link. Det var – i forhold til nærværende tvist – lidt vanskeligere for klageren at gennemskue, idet overførslen faktisk blev gennemført til Link, men pengene indsat i en forkert pulje. Klageren reagerede ikke på et standardbrev sendt til alle kunder i den pågældende pulje, og nævnet statuerede følgelig passivitet allerede efter 3 måneder.

Sagen blev indbragt for Københavns Byret, der under BS-10027/2021 frifandt Danica med samme begrundelse.

AK 97347 af 2. februar 2022

AP Pension begik en ansvarspådragende fejl ved ikke at overføre en ordning fra et andet pensionsselskab. Nævnet statuerede passivitet (efter 6-12 måneder), hvor klageren første gang modtog den årlige standardpensionsmeddelelse (via e-boks) fra det afgivende selskab. Der henvises i afgørelsen til foromtalt AK 85940.

AK 98405 af 16. november 2022

Danica begik en ansvarspådragende fejl ved at indsætte en overført opsparing fra link (puljen Tryg 75) i et andet pensionsselskab til en bestående traditionel G82-ordning i Danica – i stedet for (som begæret) at indsætte overførslen på en ny Danica Link-ordning (puljen Tryg 75).

Nævnet afgjorde, at der ikke var udvist passivitet efter 3 år og 3 måneder, selv om

1. Klageren omgående havde modtaget dækningsoversigt, hvor indskuddet var foretaget på Danica G82-police.
2. Indskuddet var et ikke uvæsentligt beløb på ca. 1,4 mio. kr.

3. Klageren havde løbende modtaget standardoversigter/meddelelser om sin G82-ordning.
4. Klageren kunne løbende på Danicas netpension følge med i sin betydelige opsparing.
5. Klageren modtog aldrig (ud over pkt. 1) bekræftelse på indskuddet.
6. Klageren modtog aldrig et dokument endsige en egentlig Link-police med ordene 'Danica Link' eller 'Tryghed 75'.
7. Klageren havde i sit tidligere pensionsselskab investeret i Tryghed 75.
8. Klageren var forbruger, men en særlig af slagsen, idet han var pensionsansvarlig på sin arbejdsplads, og under forløbet var han i dialog med Dansk Erhverv og Finanstilsynet om sin pensionsmæglers uvildighed i relation til link-puljen Tryghed 75.
9. Klageren havde det første 1½ år økonomisk fordel af at være investeret i G82 frem for Tryg 75.

AK 98405 er i min optik både materielt forkert og en kovending i forhold til den oven for omtalte hidtidige praksis. Kendelsen er – det fremgår ikke af nævnets hjemmeside – selvfølgelig anfægtet af Danica. Retssagen verserer ved Københavns Byret, under BS-18771-2023, hvor skriftvekslingen endnu ikke er afsluttet."

Af brev af 30/1 2024 fra klagerens advokat til nævnet fremgår bl.a.:

"Forældelse

KLAGERS krav er undergivet en 3-årig forældelse (jf. Forældelseslovens § 2). Begyndelsestidspunktet for den 3-årige forældelse skal tælle fra det tidspunkt, hvor KLAGER *'fik eller burde have fået kendskab'* til kravet (jf. Forældelsesloven § 3, stk. 2).

KLAGER fik kendskab til kravet medio 2023, hvorfor det er irrelevant, når INDKLAGEDE henviser til den 10-årige absolutte forældelsesfrist i Forældelseslovens § 3, stk. 3.

INDKLAGEDE synes dog nu at være enig i, at INDKLAGEDES noget dramatiske spørgsmål om, hvorvidt KLAGER 'for evigt' skulle kunne rejse et krav overfor INDKLAGEDE, i lyset af den absolutte forældelsesfrist i Forældelseslovens § 3, stk. 3 ingen mening giver.

Passivitet

Der er ikke grundlag for at statuere retsfortabende passivitet, idet KLAGER på ingen måde *'har udvist en adfærd, som kunne give debitor (INDKLAGEDE) den opfattelse, at kravet var opgivet eller dog ikke ville blive gjort gældende.'*, jf. Lærebog i Obligationsret II, 4. udgave s. 186. KLAGER var slet ikke vidende om kravets eksistens.

Forsikringsankenævnets praksis

INDKLAGEDE henviser til en række afgørelser fra Forsikringsankenævnet. Det gøres gældende, at ingen af disse afgørelser støtter INDKLAGEDES frifindelsespåstand.

AK 85940 af 3. juni 2015

I modsætning til nærværende klagesag var der i AK 85940 rent faktisk en dialog og en kommunikation på mail mellem parterne om den konkrete overførelsesanmodning. Nævnet konkluderer således, at det direkte af en mail til klagerens hustru fremgik, at midlerne ikke var flyttet:

'Nævnet finder, at det ved modtagelsen af mailen af 13/12 2011 måtte stå klageren klart, at hans overførelsesanmodning fra februar 2011 ikke var effektueret, og at der heller ikke var nogen grund til antage, at den ville blive effektueret inden for kort tid. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det direkte fremgår af mailen, at midlerne ikke er flyttet.'

AK 88757 af 3. maj 2016

I modsætning til nærværende klagesag modtog kunden i AK 88757 en skriftlig bekræftelse på, at pensionsselskabet havde gennemført to ud af tre overførsler, som kunden havde anmodet om.

Kunden burde derfor have reageret, da man ikke modtog en tilsvarende bekræftelse på den 3. overførelsesanmodning, som klagesagen vedrørte.

'Vi oplyste til klager den 13. juni 2012 og 3. oktober 2012, at vi havde modtaget overførslen fra henholdsvis [Pensionsselskab 1] og [Pensionsselskab 2]. Brevene vedlægges som bilag 3. På grund af en sagsbehandlingsfejl fik vi ikke anmodet [Pensionsselskab 3] om overførsel af klagers pensionsdepot hos [Pensionsselskab 3].'

'Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke modtog en meddelelse fra selskabet om, at overførslen af depotet fra Pensionsselskab 3 var udført.'

Dertil kommer, at der i modsætning til denne klagesag ikke var tale om en intern overførelse.

Der var derimod tale om en overførelsesanmodning fra et pensionsselskab til et andet. Da klager i perioden efter anmodningen fortsat modtog pensionsoversigter fra det pensionsselskab, hvorfra klagers pensionsmidler skulle have været overført, har klager måtte indse, at overførelsen ikke var gennemført.

AK 95372 af 21. oktober 2020

I modsætning til nærværende klagesag havde Danica i AK 95372 udtrykkeligt henledt klagerens opmærksomhed på, at midlerne var placeret på en 'parkeringskonto' uden forrentning. Danica skriver således i AK 95372 med fed skrift '**Hvad skal du gøre?**' og kommer med konkrete anbefalinger.

'Af selskabets breve af 14/9 2017 til klageren fremgår det, at 'Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at din Danica Link Selv Valg pension den ... indeholder ... værdipapirer, der svarer til ... kr., som er placeret på Danica Link Parkeringskonto. Indestående på parkeringskontoen forrentes med en rente, som er afhængig af Nationalbankens diskonto. For tiden er rentesatsen på kontoen 0,00 procent om året. Hvad skal du gøre? Hvis placeringen af dine midler på parkeringskontoen er et bevidst valg, behøver du ikke gøre mere. Ellers anbefaler vi dig at handle på dit Danica Link-depot og få mulighed for et højere afkast.'

I nærværende klagesag skriver Danica derimod blot '(...) **og du skal ikke gøre noget.**'

AK 97347 af 2. februar 2022

Som i AK 88757 var der ikke tale om en intern overførelse, men derimod om en overførelse af klagerens pension fra selskab1 til selskab2. Når klager således i AK 97347 efter fremsendelse af overførelsesanmodningen fortsat modtager post fra selskab1 (selvom der ikke længere burde være nogle pensioner i dette pensionsselskab) har klageren haft en anledning til at få reagere.

'Som sagen foreligger oplyst, lægger nævnet til grund, at klageren den 17/5 2013 eller senere i 2013 og årligt herefter modtog pensionsoversigter fra selskab1 i sin e-Boks, hvoraf det umiddelbart kunne udledes, at han fortsat havde pensionsordning i selskab1, og at overførsel af ordningen således ikke var effektueret.'

AK 98405 af 16. november 2022

Sagen ligner til forveksling nærværende klagesag og understreger, at i de tilfælde, hvor pensions-selskabet, in casu Danica, ikke formår at kommunikere til forbrugeren på en klar og tydelig måde vil den professionelle part i sagens natur skulle bære risikoen herfor:

*'Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at dækningsbeviset af 30/5 2018 – som klageren fik tilsendt efter, at pensionsoverførslen i maj 2018 var effektueret – **ikke indeholder konkrete oplysninger**, som burde gøre det klart for klageren, at selskabet havde indplaceret pensionsoverførslen fra selskab2 forkert*

*Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabets breve og dækningsoversigter udsendt september 2018, marts 2019, april 2019 og maj 2020 **ikke indeholder så klare oplysninger om**, at hele opsparringen var placeret i et gennemsnitsrenteprodukt, at det burde have fået klageren til at indse, at der var sket en fejl ved overførslen i maj 2018.'*

Heroverfor har selskabet i brev af 1/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Det er ikke forældelse, men passivitet, der kan være et relevant tvistepunkt i sagen – men kun hvis nævnet beslutter, at klager frem til juni 2023 hverken vidste eller burde vide, at investeringen var fejlplaceret. Spørgsmålet bliver så, fra hvilken dato der indtræder rettighedsfortabelse som følge af, at Danica med rette har kunne anse klagers passivitet som udtryk for en accept af den uændrede investering.

Jeg anerkender, at denne dato bør ligge efter 1. juni 2021, men nævnet bør dog fastsætte en skønnet dato betydeligt før 1. juni 2023.

Klagers advokats litteraturhenvielse skal nævnet bortse fra. Passiviteten handler ikke om (passiv) opgivelse af et pengekrav – hvor der ifølge samme forfatter i øvrigt skal meget til for at kunne statuere passivitet. I Gomard-lærebogsudgaven 'Obligationsret 3. del' fra 1993 anføres følgende om pengefordringer: *'Debitor har i almindelighed ikke grund til at tro, at kreditor vil undlade at gøre krav, som debitor kender, gældende, f.eks. et veldefineret pengekrav hjemlet i en kontrakt, og i sådanne tilfælde er der normalt ikke behov for, at kreditor erindrer debitor om sit krav.'*

Det siger sig selv, at passivitetsvirkning lettere indtræder, når det som her handler om passiv accept af en tilstand – en tilstand der oven i købet rummer mulighed for et bedre økonomisk resultat for 'kreditor', end hvis kontraktsforpligtelsen var blevet opfyldt."

I brev af 20/2 2024 fra klagerens advokat til nævnet hedder det bl.a.:

"INDKLAGEDE svæver i en juridiske vildfarelse hvad angår passivitet.

Med fare for at fremstå som manuducerende, dækker 'passivet' i obligationsretten over det tilfælde, hvor Part A forholder sig passivt i en situation, hvor Part A skulle have reageret, f.eks. fordi Part B har tilkendegivet at man anser aftalen for opfyldt.

Passivitet forudsætter således en *de facto* viden om et givent forhold.

Ankenævnet for Forsikring

16.

100669

Man kan pr. definition ikke forholde sig passivt i forhold til en ikke-viden (in casu INDKLAGEDES manglende udførelse af en overførelsesanmodningerne). Det er derfor en misforståelse fra INDKLAGEDES side, når det i processkriftet af 1. februar 2024 anføres, at det er *'passivitet, der kan være et relevant tvistpunkt i sagen.'*

Det afgørende i obligationsretlig henseende er, om KLAGER burde have indset at overførelsesanmodningerne ikke var håndteret af INDKLAGEDE, dvs. egen skyld. Det gøres i denne forbindelse gældende, at KLAGER ingen egen skyld har udvist. Der henvises til det i tidligere processkrifter desangående anførte.

Det bemærkes tillige i denne forbindelse, at kun én af de fem afgørelser, som INDKLAGEDE henviser til i sit processkrift af 16. januar 2024, har anført noget om passivitet i præmisserne.

Det drejer sig om AK 88757, hvor det forudsætningsvis lægges til grund, at klageren havde en viden om at ændringerne ikke var udført af pensionselskabet, og man i denne situation i sagens natur ikke kan forholde sig passivt, jf. præmisserne *'På den baggrund finder nævnet, at det ved modtagelsen af denne meddelelse måtte stå klageren klart, at hans overførselsanmodning fra 2012 ikke var udført, (...)' "*

Selskabet har den 13/3 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det fastholdes, at klagers fortsatte undladelse af at reagere på et tidspunkt vil skabe en berettiget forventning hos Danica Pension om, at investeringen alligevel ikke skulle ændres.

Det er kun et spørgsmål om tid, hvornår denne passivitetsvirkning indtræder, men det må i hvert fald senest være det tidspunkt, hvor nævnet måtte vurdere, at klager – alene ved ikke at have kontrolleret sin pensionsaftale – har udvist en nok så beskeden egen skyld."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 8/1 2021 fra pensionsmægler til selskabet – der var vedhæftet 4 blanketter vedrørende overførsel eller ændring af klagerens pensionsordninger – fremgår bl.a.:

"Hermed anmodning om to interne overførsler samt ændring af investering på de to aktive policer. Vil I lave overførsler samt den nye investeringssammensætning?"

Af blanket vedr. "Overførsel af pension" for policenr. ...0980 underskrevet af klageren den 7/1 2021 fremgår bl.a.:

Overføres fra Danica	Forsikringsnummer der skal overføres [REDACTED] 0980
Overføres til forsikringsnummer i Danica Pension [REDACTED] 9372	
Den opsårede værdi overføres til ☐ Danica Traditionel ☐ Danica Balance ☒ Danica Link ☐ Danica Select	

...

Ankenævnet for Forsikring

17.

100669

3. Jeg vil overføre min pensionsordning internt i Danica Pension eller skifte investeringsform:	
☒	Jeg vil overføre min ordning internt i Danica Pension.
☐	Jeg vil skifte investeringsform på min nuværende ordning i Danica Pension.

Af blanket vedr. "Overførsel af pension" for policenr. ...0978 underskrevet af klageren den 7/1 2021 fremgår bl.a.:

Overføres fra Danica	Forsikringsnummer der skal overføres [redacted] 0978
Overføres til forsikringsnummer i Danica Pension [redacted] 9372	
Den opsparede værdi overføres til ☐ Danica Traditionel ☐ Danica Balance ☒ Danica Link ☐ Danica Select	

...

3. Jeg vil overføre min pensionsordning internt i Danica Pension eller skifte investeringsform:	
☒	Jeg vil overføre min ordning internt i Danica Pension.
☐	Jeg vil skifte investeringsform på min nuværende ordning i Danica Pension.

Af blanket vedr. "Overførsel af pension" for policenr. ...8589 underskrevet af klageren den 7/1 2021 fremgår bl.a.:

Overføres fra Danica	Forsikringsnummer der skal overføres [redacted] 8589
Overføres til forsikringsnummer i Danica Pension [redacted] 8589	
Den opsparede værdi overføres til ☐ Danica Traditionel ☐ Danica Balance ☒ Danica Link ☐ Danica Select	

...

3. Jeg vil overføre min pensionsordning internt i Danica Pension eller skifte investeringsform:	
☐	Jeg vil overføre min ordning internt i Danica Pension.
☒	Jeg vil skifte investeringsform på min nuværende ordning i Danica Pension.

...

Undertegnede ønsker hermed at ændre forsikringsnummer [redacted] 8589 til Danica Link.	
Aftalen ændres pr. 1. februar	CVR.nr. [redacted]
Der ændres ikke på kombinationen af de dækninger, der er på min bestående pension, eller på oplysninger om for eksempel begunstiget og eventuel arbejdsgiver. Betalingsformen skal kun ændres, hvis den ikke er godkendt til Danica Link. De eneste ændringer, der sker, står på den overførselsblanket, jeg har underskrevet.	

...

☒ Jeg vælger Selv Valg, og mine indbetalinger skal investeres således:		
Investeringsforening	Afdeling	Andel i hele procenter
Indeks globale aktier	Danica Link	100%

Af blanket vedr. "Overførsel af pension" for policenr. ...9372 underskrevet af klageren den 7/1 2021 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

18.

100669

Overføres fra Danica	Forsikringsnummer der skal overføres 9372	
Overføres til forsikringsnummer i Danica Pension 9372		
Den opsparede værdi overføres til ☐ Danica Traditionel ☐ Danica Balance ☒ Danica Link ☐ Danica Select		
...		
3. Jeg vil overføre min pensionsordning internt i Danica Pension eller skifte investeringsform: ☐ Jeg vil overføre min ordning internt i Danica Pension. ☒ Jeg vil skifte investeringsform på min nuværende ordning i Danica Pension.		
...		
Undertegnede ønsker hermed at ændre forsikringsnummer 9372 til Danica Link. Aftalen ændres pr. 1. februar CVR.nr. [redacted]		
Der ændres ikke på kombinationen af de dækninger, der er på min bestående pension, eller på oplysninger om for eksempel begunstiget og eventuel arbejdsgiver. Betalingsformen skal kun ændres, hvis den ikke er godkendt til Danica Link. De eneste ændringer, der sker, står på den overførselsblanket, jeg har underskrevet.		
...		
☒ Jeg vælger Selv Vælg, og mine indbetalinger skal investeres således:		
Investeringsforening	Afdeling	Andel i hele procenter
Indeks globale aktier	Danica Link	100%

I to breve af marts 2021 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Forsikringsnr. [...8589 henholdsvis ...9372]

Vi ændrer dine investeringsbetingelser i Danica Balance

Vi skriver til dig, fordi du sparer op til pension hos os med opsparingsproduktet Danica Balance. Vi ændrer nu dine investeringsbetingelser på to områder.

Du skal ikke gøre noget. Ændringerne sker automatisk, og du kan se de nye investeringsbetingelser i netpension, når de er trådt i kraft. Du logger på netpension med NemID.

Du kan opleve at få flere breve, da vi sender et brev pr. forsikringsnummer, der bliver berørt af ændringerne.

Udbetaling ved dødsfald

Vi ændrer den måde, vi vil investere din opsparing på, hvis du dør, inden du begynder at få udbetalt din pension, og dine efterladte vælger at få udbetalt opsparingen løbende.

...

Ansvarlige investeringer

Derudover beskriver vi som noget nyt i dine investeringsbetingelser, hvordan vi håndterer risici inden for bæredygtighed, når vi investerer din pensionsopsparing. ..."

Af selskabets to breve af november 2021 til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringsnr. [...0978 henholdsvis ...0980]

Vi ændrer din pensionsordning

Ankenævnet for Forsikring

19.

100669

Vi skriver til dig, fordi vi ændrer din pensionsopsparing fra den 1. januar 2022. Det har dog ikke betydning for din pensionsopsparing lige nu.

Hvis du på et tidspunkt vil indbetale mere til din pensionsopsparing end det, vi har aftalt i dag, så betyder ny lovgivning, at vi skal oprette en ny pensionsopsparing til dig – til dine nye indbetalinger. Det vil gælde fra den 1. januar 2022.

Ændringen træder automatisk i kraft, og du skal ikke gøre noget.

Du kan læse mere om ændringen nedenfor.

Vi har også skrevet til din arbejdsgiver og informeret om ændringen.

Hvis du ønsker at indbetale mere til din pensionsopsparing

Du sparer op til din pension i Tidspension, hvor du har en garanti. Garantien sikrer, at den årlige forrentning af din Pensionskonto (P -kontoen), aldrig bliver negativ.

Siden den 1. maj 2020 har du ikke kunnet indbetale engangsbeløb på denne pensionsopsparing. Fremover vil du heller ikke kunne indbetale mere løbende end det, vi allerede har aftalt. Hvis du ønsker at indbetale mere efter den 1. januar 2022, er vi derfor nødt til at oprette en ny pensionsopsparing uden garanti til dig - ved siden af din nuværende opsparing.

Årsagen til det er, at Finanstilsynet på grund af det lave renteniveau har fastsat nye regler, som betyder, at vi ikke længere kan forhøje de garantier, som vores kunder allerede har – herunder din."

Af selskabets brev af 24/3 2022 – der er vedlagt pensionsoverblik, dækningsoversigt, forsikringsbetingelser og investeringsbetingelser for Danica Balance – fremgår bl.a.:

"Forsikringsnr. ...9372

Ændring af din Danica Balance-pension

Vi har ændret din pensionsordning fra 1. marts 2022.

- * Din pensionsordning er ændret, så den følger firmapensionsaftalen med din arbejdsgiver.
- * Dækning ved død er ændret.
- * Dækning ved visse kritiske sygdomme er ændret.
- * Dødsfaldsdækning i Forenede Gruppeliv er oprettet. Vær opmærksom på, at du kan vælge en anden begunstiggelse ved død i Forenede Gruppeliv, end den du har i Danica.

Derfor får du her

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

Selskabet har i to breve af 12/9 2022 til klageren bl.a. anført:

"Forsikringsnr. [...9372 henholdsvis ...8589]

Vi tilpasser dine investeringsbetingelser

Vi skriver til dig, fordi du sparer op til pension hos os med opsparingsproduktet Danica Balance. Vi ændrer dine investeringsbetingelser fra den 1. november 2022.

Årsagen er, at der fra 2023 gælder supplerende EU-regler for, hvordan vi skal informere om vores opsparingsprodukters bæredygtige fokus, når vi investerer din pensionsopsparing.

Vi tilpasser derfor beskrivelsen af det bæredygtige fokus i Danica Balance i dine investeringsbetingelser. Du kan se ændringerne i det vedlagte bilag 'Sådan ændrer vi dine investeringsbetingelser'.

Derudover kan du fremover se flere detaljer om de konkrete målsætninger og målepunkter for det bæredygtige fokus i Danica Balance i dokumentet 'Tillæg om bæredygtighedsforhold i Danica Balance', som er et tillæg til investeringsbetingelserne i Danica Balance. Du kan finde tillægget på www.danicapension.dk/balance eller åbne det her ved at klikke på www.danicapension.dk/balance-annex.

Ændringerne har ingen betydning for, hvordan vi investerer din pensionsopsparing. Vi investerer fortsat din opsparing, så du kan få det bedst mulige afkast – med et ansvarligt aftryk.

Danica Balance Bæredygtigt Valg skifter navn

...

Ændringerne træder automatisk i kraft - og du skal ikke gøre noget."

Af selskabets to breve af november 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringsnr. [...0978 henholdsvis ...0980]

Prisen på din garanti i Tidspension stiger - og vi ændrer prisen på din forsikring

Vi skriver til dig, fordi du har en garanti knyttet til din pensionsopsparing i Tidspension, som sikrer, at den årlige forrentning af din Pensionskonto aldrig bliver negativ. Du er også garanteret en minimumsudbetaling, når du går på pension.

Fra den 1. januar 2023 hæver vi prisen på din garanti fra 0,1 til 0,5 procent af Pensionskontoen om året. Vi trækker løbende prisen på garantien fra værdien af din Pensionskonto, så du skal ikke indbetale mere.

...

De nye priser træder automatisk i kraft - og du behøver ikke gøre noget.

...

Vi anbefaler, at du beholder din garanti i Tidspension"

Af mail af 9/6 2023 fra pensionsmægler til selskabet fremgår bl.a.:

"En lille SOS her. Ang. [klageren]

Jeg har sendt en anmodning om sammenlægning af hans ordninger samt skift af investering. Jeg har først nu opdaget, at det ikke er sket. Kan du se hvorfor det ikke er sket, og om jeg er blevet oplyst om en årsag tidligere?"

Af selskabets brev af 13/6 2023 til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringsnr. ...9372

Ændring af din Danica Balance

Vi har ændret din pensionsordning fra 12. juni 2023.

- * Din pensionsordning er ændret fra en Danica Balance til en Danica Link, og vi starter omlægningen 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 Link"

I mail af 5/7 2023 med bilag fra selskabet til pensionsmægleren hedder det bl.a.:

"Du har skrevet til Danica den 9. juni vedrørende sammenlægningen af [klagerens] fire policer. I en mail fra 8. januar 2021 spurgte du på kundens vegne Danica, om vi ville samle aftalerne på en ny Link-aftale. Det drejede sig om to Tidspensionspolicer og to Balancepolicer, som ifølge de af dig medsendte og underskrevne overførselsblanketter skulle samles på en Link-aftale med investering i puljen Indeks Globale Aktier.

Din mail og de fire blanketter blev modtaget af Danica, men du modtog aldrig bekræftelse på, at Danica ville gennemføre sammenlægningen, Danica fik aldrig ekspederet sagen, og ingen har reageret før nu. De fire policer fortsatte derfor i Tidspension og Balance frem til medio juni 2023, hvor de efter din henvendelse er flyttet til Link, Indeks Globale Aktier.

Jeg har bedt vores specialistteam opstille en beregning, der viser hvad det akkumulerede tab fra januar 2021 – juni 2023 har været som følge af de manglende policeændringer. Du kan i den vedhæftede opstilling se, at tabet relativt hurtigt i foråret 2021 udgjorde ca. 400.000 kr., hvorefter det lidt hakkende steg frem til april 2023 til et niveau på ca. 800.000, for derefter at stige voldsomt frem til juni 2023 med et niveau på ca. 1.200.000 kr. Hvis du eller [klageren] har spørgsmål til beregningerne beder jeg jer kontakte min kollega ...

Det er ret indlysende, at Danica kan bebrejdes hverken at svare på din henvendelse fra 8. januar 2021 eller i det hele taget foretage sig noget. På den anden side er det et rimeligt forlangende, at kunden og dennes rådgiver følger op på sagen – navnlig når man udtrykkeligt spørger og anmoder Danica tilkendegive, om man vil gennemføre overførslerne. Hertil kommer, at [klageren] efterfølgende jævnligt har modtaget henvendelser fra Danica, der éntydigt fortalte ham, at ændringen ikke var gennemført. Første gang to breve dateret Marts 2021, hvor overskriften var: **Vi ændrer dine investeringsbetingelser i Danica Balance**, og brevtteksten indleder med '*Vi skriver til dig, fordi du sparer op til pension hos os med opsparingsproduktet Danica Balance....*'. Endeligt kan det undre, at [klageren] først nu i juni 2023 orienterede sig om afkastet på sin ikke uvæsentlige pensionsopsparing.

Han har hele tiden kunne følge investeringens sammensætning og afkast på Netpension.

Ankenævnet for Forsikring

22.

100669

Det er min vurdering, at Danica vil kunne gøres ansvarlig for det i januar og måske også februar 2021 konstaterede tab, dvs. ca. 20.000 eller 160.000 kr. Som led i en forligsmæssig løsning og uden præjudice kan jeg imidlertid tilbyde, at Danica erstatter med 400.000 kr. + Linkpuljeafkastet af 400.000 kr. fra 1. juni 2021 frem til den dag, vi foretager beregningen. Dermed stilles [klageren], som om fejlen var opdaget og rettet af Danica inden 1. juni 2021.

Jeg antager, at du vil afstemme med [klageren] og derefter vender tilbage.

...

	jan-21	feb-21	mar-21	apr-21
9372				
Manglende afkast	- 107.253,46	44.411,94	416.785,72	468.472,21
Opnået afkast	- 122.786,53	- 80.185,54	90.372,44	182.434,33
Samlet	15.533,07	124.597,48	326.413,28	286.037,88
8589				
Manglende afkast	- 30.076,49	13.844,93	112.246,39	125.966,37
Opnået afkast	-34281,03	-22567,08	25245,54	50996,22
Samlet:	4.204,54	36.412,01	87.000,85	74.970,15
I alt på de to policer:	19.737,61	161.009,49	413.414,13	361.008,03

...

maj-21	jun-21	jul-21	aug-21	sep-21	okt-21
479.332,47	780.559,12	864.752,91	1.057.676,20	871.194,25	1.292.002,66
193.358,97	362.580,46	444.199,81	571.137,66	456.052,71	595.535,27
285.973,50	417.978,66	420.553,10	486.538,54	415.141,54	696.467,39
128.862,21	209.572,98	232.225,78	284.344,68	233.767,45	348.355,17
53984,41	101832,65	125175,09	160729,44	127854,74	167974,19
74.877,80	107.740,33	107.050,69	123.615,24	105.912,71	180.380,98
360.851,30	525.718,99	527.603,79	610.153,77	521.054,25	876.848,37

...

nov-21	dec-21	jan-22	feb-22	mar-22	apr-22
1.364.429,48	1.301.803,96	1.012.737,53	806.847,74	1.143.296,07	827.588,73
620.953,15	755.210,56	531.463,82	355.915,29	444.871,10	233.792,06
743.476,33	546.593,40	481.273,71	450.932,45	698.424,97	593.796,67
368.151,04	377.975,34	269.053,71	212.433,33	305.329,27	217.829,36
175215,97	215649,58	148.992,95	96.876,19	123.562,83	60.375,71
192.935,07	162.325,76	120.060,76	115.557,14	181.766,44	157.453,65
936.411,40	708.919,16	601.334,47	566.489,58	880.191,40	751.250,32

...

Ankenævnet for Forsikring

23.

100669

maj-22	jun-22	jul-22	aug-22	sep-22	okt-22
763.284,70	300.545,10	992.103,72	777.412,64	376.787,68	769.001,22
206.019,61 -	91.098,83	275.576,69	150.783,25 -	207.413,74 -	39.188,11
557.265,09	391.643,93	716.527,03	626.629,39	584.201,42	808.189,33
199.936,11	70.656,59	264.696,67	204.224,14	90.933,35	202.309,45
52.021,52 -	37.279,17	73.064,55	35.016,00 -	73.752,47 -	22.536,22
147.914,59	107.935,76	191.632,12	169.208,14	164.685,82	224.845,67
705.179,69	499.579,69	908.159,15	795.837,53	748.887,25	1.033.035,00
...					
nov-22	dec-22	jan-23	feb-23	mar-23	apr-23
845.751,39	482.868,30	693.156,26	694.665,81	757.796,03	789.560,44
130.321,33 -	88.774,43	89.499,91	52.188,44	80.094,23	92.938,00
715.430,06	571.642,73	603.656,35	642.477,37	677.701,80	696.622,44
224.190,21	120.335,66	180.762,83	181.198,30	199.480,15	208.713,78
29.290,29 -	37.770,65	17.064,98	5.272,49	14.111,91	18.023,70
194.899,92	158.106,31	163.697,85	175.925,81	185.368,24	190.690,08
910.329,98	729.749,04	767.354,21	818.403,19	863.070,03	887.312,52
...					
maj-23	jun-23				
1.021.216,03	1.191.460,04				
115.872,56	235.040,26				
905.343,47	956.419,78				
276.307,62	322.454,27				
25.636,73	64.530,03				
250.670,89	257.924,24				
1.156.014,36	1.214.344,01				

Selskabet har i mail af 4/9 2023 til klagerens advokat bl.a. anført:

"Danica har besluttet at yde din klient den tilbudte compensation, selv om vi ikke derved får en afslutning på sagen. Beløbet er beregnet som anført neden for, og kr. 470.165,02 er netop blevet indsat på din klients aftale ...9372. 'Forrentning' er afkastet i Linkpuljen, hvis de 400.000 kr. var indsat 1. juni 2021.

Godgørelse 01. juni 2021	400.000,00
Forretning til 01.09-2023	70.165,02
Samlet:	470.165,02
Pal grundlag forhøjes med	63.124,31 "

Nævnet udtaler:

Klagerens forsikringsmægler sendte den 8/1 2021 en mail til selskabet med fire underskrevne blanketter om ændring af klagerens pensionsopsparinger. Policerne ...0980 og ...0978 i Tidspension skulle overføres til police ...9372, og policerne ...8589 og ...9372 i Danica Balance skulle ændres til Danica Link. Opsparingen i Danica Link skulle herefter investeres i Indeks globale aktier. Klageren har i juni 2023 henvendt sig til selskabet, idet ændringerne ikke var blevet gennemført.

Selskabet har anerkendt, at selskabet ved en fejl ikke fik ekspederet sagen. Selskabet har udarbejdet en oversigt over mistet afkast i perioden fra januar 2021 til juni 2023, hvor ændringerne blev effektueret. Selskabet har tilkendt klageren en compensation på 470.165,02 kr. Kompensationen består af en erstatning på 400.000 kr. tillagt den forrentning, som beløbet på 400.000 kr. ville have opnået, hvis det var blevet tilskrevet på klagerens opsparing den 1/6 2021. Selskabet har anført, at klageren dermed er blevet stillet, som var fejlen blevet opdaget og rettet af selskabet pr. 1/6 2021.

Klageren kræver, at selskabet stiller ham, som var policerne blevet ændret i januar 2021. Klageren har anført, at det fremgår af selskabets oversigt, at hans tab fra januar 2021 til juni 2023 udgør 1.214.344,01 kr. Selskabets fejl er ansvarspådragende, og selskabet har anerkendt sit erstatningsansvar, hvorfor selskabet skal dække det fulde tab. Klageren har været i god tro om, at ændringerne var udført, og har ikke udvist egen skyld. Han er helt rimeligt gået ud fra, at selskabet har styr på basale rutiner som at modtage og håndtere overførselsanmodninger. Han har ikke nogen særlig indsigt i selskabets pensionsprodukter og deres navne, der ikke er beskrivende for pensionsprodukterne og ikke adskiller sig væsentlig fra hinanden. De generiske standardbreve, som han efterfølgende har modtaget, har ikke gjort ham klar over, at selskabet ikke havde ekspederet omlægningen som forudsat. Af standardbrevene er der fremgået formuleringer, såsom at "Ændringen træder automatisk i kraft, og du skal ikke gøre noget". Klageren har ikke vidst, hvad man ville eller ikke ville modtage fra selskabet i forbindelse med omlægningen, og han har ikke haft anledning til at reagere over for selskabet.

Selskabet har anført, at selskabets fejl er af en karakter, hvor selskabet kun kan ifalde ansvar for en forholdsvis kort periode. Da hverken klageren eller mægleren havde hørt fra selskabet, burde det have stået klart for disse i løbet af januar-februar 2021, at der var noget helt galt, hvorfor klageren eller mægleren burde have fulgt op over for selskabet. Mægleren havde i sin mail af 8/1 2021 stillet et spørgsmål til selskabet, som mægleren ikke havde modtaget svar på. Det må have stået klageren klart, at selskabet ikke ville indgå aftale om ændringer af vilkårene for værdier i millionklassen, uden på nogen måde at bekræfte dette over for klageren. Klageren var ved en række breve fra marts 2021, november 2021, marts 2022, september 2022 og november 2022 på indirekte måde orienteret om, at hans pensionsordning ikke var ændret til Danica Link, idet det fremgår af brevene, at klageren havde opsparing i Danica Balance og Tidspension. Selskabet har udvist kulance ved at erstatte tab frem til 1/6 2021, for klageren og/eller mægleren burde ifølge selskabet have reageret senest ved udgangen af februar 2021.

Det fremgår af mail af 8/1 2021 fra pensionsmægleren, at "Hermed anmodning om to interne overførsler samt ændring af investering på de to aktive policer. Vil I lave overførsler samt den nye investeringssammensætning?"

Det fremgår af to breve fra selskabet i marts 2021, at "Forsikringsnr. [...8589 henholdsvis ...9372] Vi ændrer dine investeringsbetingelser i Danica Balance. Vi skriver til dig, fordi du sparer op til pension hos os med opsparingsproduktet Danica Balance."

Det fremgår af to breve fra selskabet i november 2021, at "Forsikringsnr. [...0978 henholdsvis ...0980]. Vi skriver til dig, fordi vi ændrer din pensionsopsparing fra den 1. januar 2022. ... Ændringen træder automatisk i kraft, og du skal ikke gøre noget. ... Du sparer op til din pension i Tidspension, hvor du har en garanti."

Det fremgår af selskabets brev af 24/3 2022, at "Forsikringsnr. ...9372. Ændring af din Danica Balance-pension. ... * Din pensionsordning er ændret, så den følger firmapensionsaftalen med din arbejdsgiver. ... Derfor får du her * et kort overblik (resume) over pensionsordningen * en

dækningsoversigt, der uddybende beskriver, hvad pensionsordningen indeholder * forsikringsbetingelser og investeringsbetingelser for Danica Balance."

Det fremgår af to breve fra selskabet den 12/9 2022, at "Forsikringsnr. [...9372 henholdsvis ...8589]. ... Vi skriver til dig, fordi du sparer op til pension hos os med opsparingsproduktet Danica Balance. Vi ændrer dine investeringsbetingelser fra den 1. november 2022. ... Vi tilpasser derfor beskrivelsen af det bæredygtige fokus i Danica Balance i dine investeringsbetingelser. ... Danica Balance Bæredygtigt Valg skifter navn."

Det fremgår af to breve fra selskabet i november 2022, at "Forsikringsnr. [...0978 henholdsvis ...0980]. Prisen på din garanti i Tidspension stiger - og vi ændrer prisen på din forsikring."

Nævnet finder, at det forhold – at selskabet ikke fik effektueret ændringerne af klagerens policer i forlængelse af mæglerens mail af 8/1 2021 – udgør en ansvarspådragende fejl for selskabet.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at klageren burde have opdaget selskabets fejl på et tidligere tidspunkt end i november 2021, hvor klageren modtog breve fra selskabet om ændringer i klagerens policerne ...0980 og ...0978 i Tidspension.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at anmodningen angik ændringer af klagerens pensionsopsparinger til et andet pensionsprodukt i samme selskab, således at klagerens 2 pensionsopsparinger i Tidspension og 2 pensionsopsparinger i Danica Balance alle blev ændret til Danica Link.

Det forhold, at hverken klageren eller mægleren modtog en bekræftelse fra selskabet i forhold til anmodningen om ændringer, kan ikke i sig selv begrunde, at klageren burde have indset, at anmodningerne ikke var blevet effektueret.

Ankenævnet for Forsikring

27.

100669

Det samme gælder de breve, som selskabet sendte til klageren i marts 2021. Nævnet har lagt vægt på, at brevene angik policerne ...9372 og ...8589, der ifølge ændringsanmodningerne begge skulle videreføres, men ændres fra Danica Balance til Danica Link, og at navnene på de to produkter ikke adskiller sig væsentligt fra hinanden.

Derimod burde klageren ved modtagelsen selskabets breve fra november 2021 – der angik Tidspensions-policerne ...0980 og ...0978, der begge skulle ophøre og overføres til Danica Link – have indset selskabets fejl.

Selskabet skal herefter stille klageren, som var hans pensionsopsparinger overført til Danica Link pr. november 2021, og yde klageren yderligere erstatning med tillæg af renter, i det omfang klagerens tab overstiger den allerede tilkendte compensation på 470.165,02 kr.

Selskabet skal ved opgørelsen af tabet tage udgangspunkt i de tal, der fremgår under "nov-21" i selskabets mail af 5/7 2023 med bilag til pensionsmægleren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab, skal på erstatningsretligt grundlag stille klageren, som var hans pensionsopsparinger overført til Danica Link pr. november 2021. Selskabet skal ved opgørelsen af tabet tage udgangspunkt i de tal, der fremgår under "nov-21" i selskabets mail af 5/7 2023 med bilag til pensionsmægleren. Selskabet skal beregne og erstatte klageren det tab, klageren har haft, i det omfang tabet overstiger den allerede tilkendte compensation.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

28.

100669



Hans-Jørgen Nymark Beck