

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. maj 2024 blev i sag nr. 100870:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Velliv, Pension og Livsforsikring A/S
Lautrupvang 10
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. I klageskema af 13/12 2023 har klageren bl.a. anført:

"Jeg bliver opsagt pr. 31.12.2021 og i den forbindelse kontakter mig Velliv mig d. 18. januar 2022, med henblik på, at jeg skal tage stilling til hvad der skal ske med min aftale. Jeg vælger at fastholde min pensionsordning med forsikringer, uden indbetalinger.

Alligevel ændrer Velliv min aftale til en pensionsordning til en præmiefri aftale uden forsikringsdækninger pr. den 1. marts 2022. Jeg kontakter dem igen og beder dem lave aftalen som jeg først angiv. Og det gør de så denne gang. Herefter er alt ok.

I sommeren 2022, foreslår min bankrådgiver i [bank], at hvis jeg flytter mine aftaler fra Velliv til [pensionsselskab 2], kan jeg spare ca. 3.000 kr. om året. Jeg tænker det giver god mening, da jeg så kan samle mine ting 'et sted'.

I forbindelse med overførslen, modtager jeg et brev fra Velliv, hvori de bekræfter, at overførslen til bank] er effektueret og gør opmærksom på, at eventuelle forsikringer på aftalen er ophørt i forbindelse med overførslen !!!

Min første tanke er 'Hvilke forsikringer har jeg så fået i [bank]'? Helt uforstående, kontakter jeg derfor min rådgiver i [bank] og forelægger problemstillingen med de ophørte forsikringer. [Bank] mener ikke, at der har været forsikringer på min aftale (det påstår de at Velliv har oplyst at der ikke var), men det var der - for det har Velliv jo bekræftet over for mig. [Bank] tager kontakt til Velliv og der føres en samtale mellem dem, som ikke fører til noget, da de blot kaster bolden imellem sig - med mig i midten.

Ankenævnet for Forsikring

2.

100870

[Bank] har, på opfordring fra mig, forsøgt at få Velliv til at tage aftalen retur, men det er Velliv ikke interesseret i. De vil gerne tage mig som 'ny' kunde igen, men så kræver det nye helbredsoplysninger og da jeg har en kronisk sygdom (Rygsøjlegigt) vil jeg ikke blive godkendt.

Der er i [bank] regi forsøgt at oprette en 'tab af erhvervsevne gruppeforsikring' til mig, men den bliver også afvist grundet helbredsoplysninger.

[Bank] påstår så nu at mine forsikringer ville udløbe i april 2023, så de mener ikke sagen er relevant. Jeg har kontaktet Velliv og mine forsikringer kunne sagtens have forsættet, det krævede blot at jeg startede op på en indbetaling, hvilket jeg jo allerede gjorde i efteråret 2022 (dog i [bank]).

Fakta er således, at jeg nu siden d. 25.10.2022 har stående uden forsikringer (Livsforsikring, Tab af erhvervsevne og kritisk sygdom), hvilket ikke er særlig betryggende med

Opsummering:

Jeg ved ikke om fejlen ligger hos [bank] eller Velliv, for [banken] siger, at Velliv oplyser at der ingen forsikringer var på min aftale, men til mig bekræfter Velliv jo netop, at der var forsikringer på min aftale.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At mine forsikringer genoprettes enten hos [bank] eller at [bank] og Velliv bliver enige om, at tilbageføre mine aftaler til Velliv."

Selskabet har den 29/1 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Forsikredes klage

Klager har ved rådgivning fra sin bank, [...], ønsket at overføre sin samlede pensionsopsparing i Selskabet til [...] Bank. Selskabet har på anmodning fra [...] Bank opgjort og overført ordningen til [...] Bank, effektueret ultimo oktober 2022. Klagers forsikringsdækning ved tab af erhvervsevne i Selskabet ophørte som konsekvens heraf, hvilket Klager er informeret om (Klagers Bilag 5A (1)).

Ifølge klagen til nævnet var Klagers første tanke herefter: 'Hvilke forsikringer har jeg så fået i [bank]?' Det har Selskabet af gode grunde ingen indsigt i. I det efterfølgende forløb er Selskabet via Klager orienteret om, at Klager ingen forsikringsdækninger har ved eller via Klagers rådgiver og nye leverandør, [...] Bank.

At Klager ingen forsikringsdækninger har ved [...] Bank, samt at det i den forbindelse er Selskabet der er indklaget, er motiveret med følgende af Klager;

'Jeg ved ikke om fejlen ligger hos [bank] eller [Selskabet], for [bank] siger, at [Selskabet] oplyser at der ingen forsikringer var på min aftale, men til mig bekræfter [Selskabet] jo netop, at der var forsikringer på min aftale.

Hvad vil du konkret opnå hos Selskabet?

At mine forsikringsdækninger genoprettes enten hos [bank] eller at [bank] og [Selskabet] bliver enige om, at tilbageføre mine aftaler til [Selskabet].'

Selskabets påstand og afgørelse

Selskabet gør principalt gældende, at Selskabet ikke er rette adressat for klagen, hvorfor den bør afvises – og subsidiært, at Selskabet hverken bærer ansvaret for, at Klager ingen forsikringsdækning

har ved nedsat erhvervsevne, og at Selskabet ikke kan forpligtes til at genetablere en forsikringsdækning ved nedsat erhvervsevne.

Klager var vidende om, at Klager havde forsikringsdækninger i Selskabet, som blev betalt via Klagers pensionsopsparing.

Klager har ved rådgivning fra [...] Bank anmodet om overførsel af den samlede pensionsopsparing i Selskabet, og har derved bragt sit kundeforhold i Selskabet, og herunder forsikringsdækninger, til ophør.

Ved effektueringen af den anmodede overførsel til [...] Bank, har Selskabet informeret Klager om overførslen og ophøret af forsikringsdækningerne.

Rådgivningsforpligtelsen påhviler utvivlsomt Klagers rådgiver og nye leverandør, [...] Bank.

Klager har intet berettiget eller begrundet krav at rette mod Selskabet.

Sagsfremstilling

Klagers pensionsordning i Selskabet var oprindeligt en obligatorisk ordning oprettet som følge af Klagers ansættelsesforhold. Klager fratrådte arbejdsgiver og skulle derfor tage stilling til hvad der skulle ske med pensionsordningen (Klagers Bilag 1).

Klager begærede pensionsordningen ændret til en privat ordning uden indbetalinger og uden forsikringsdækninger, hvilket Selskabet effektuerede gældende fra 1. april 2022, hvor en aftalebestemt henstand på 3 måneder udløb (Klagers Bilag 2 og Pensionsoversigt af 1. april 2022 bilagt af Klager).

Klager kontaktede herefter Selskabet og tilkendegav, at Klager ønskede at bevare forsikringsdækningerne uden yderligere indbetaling (Bilag A og Klagers Bilag, fx 4 og 6).

Ved brev af 12. april 2022 (og identisk brev, gensendt og dateret 27. april 2022, Klagers Bilag 3) imødekom Selskabet Klagers ønske. Selskabet bevilgede dermed Klager henstand ('udsættelse af indbetaling') således, at der via Klagers opsparing blev betalt for de forsikringsdækninger det var muligt at opretholde uden indbetaling. Klager fik samtidig oplyst hvilke forsikringsdækninger der var ophørt.

Klager blev med brevet informeret om, at Klager kunne have udsættelse af indbetalinger frem til 1. april 2023.

I Klagen til nævnet skriver Klager:

I sommeren 2022, foreslår min bankrådgiver i [...], at hvis jeg flytter mine aftaler fra Velliv til [bank], kan jeg spare ca. 3 .000 kr. om året. Jeg tænker det giver god mening, da jeg så kan samle mine ting 'et sted'.

Den 20. juli 2022 modtog Selskabet kopi af samtykke til videregivelse af oplysninger, afgivet af Klager til [...] Bank. Og samtidig kontaktes Selskabet telefonisk af Klagers rådgiver [...] Bank med spørgsmål der udelukkende drejer sig om Klagers skattekode/opsparingsform og investeringen af Klagers opsparing. Transskribering af den telefoniske henvendelse er vedlagt som Bilag B.

Det af Klager fremlagte Bilag 14, er mailkorrespondance mellem Klager og [...] Bank under emnet 'Omlægning af lån'.

Af denne mailkorrespondance fremgår, at [...] Bank den 20. juli 2022 orienterede Klager om opsparingen i Selskabet, samt at [...] Bank for Klager beskrev de fordele banken ser ved at Klager flytter pensionsopsparingen til [...] Bank;

ca. 307.000 kr. på en ratepension

ca. 3.000 kr. på en livrente

Vi kan overføre din ratepension og konvertere den til en privat opsparing mod at livrentedelen udbetales til en afgift på 60% + at du afregner en pris på ca. 2.000 kr. til Velliv for flytning. Med privat opsparing får du en anden fleksibilitet (udbetaling, investering mv.) Du skal ikke afregne mdl. administrationsomkostning i [bank]. Hvad tænker du? Hvis du vælger, at opsparingen skal overføres, vil jeg foretrække, at vi aftaler placering/investering, inden vi sætter noget i gang - så vi ikke risikerer, at opsparingen står kontant i en tid (i markedet, som det er lige nu!)

Ifølge Klagers Bilag 14, var Klager dog meget i tvivl og spørger [...] Bank om bankens anbefaling i forhold til hans pension, jf. mail af 17. august 2022.

Ved efterfølgende mail af samme dato (Klagers Bilag 14) rådgav og anbefalede banken følgende til Klager:

Det eneste kompromis, du gør, er at give afkald på din 5 års ret på din livrente. Hvis/når der oprettes ny livrente, bliver det med en 3 års ret.

Hvis ikke, du tænker, at du skal på pension 5 år før, du er berettiget til folkepension, så er der fuldstændig irrelevant også giver det KUN mening at overføre

Det fremgår af den efterfølgende korrespondance i Klagers Bilag 14, at Klager følger [...] Banks anbefaling – '...så gør vi det du siger' – hvorefter der er korrespondance vedrørende placering og investering i [...] Bank.

Ultimo september 2022 modtog Selskabet en anmodning fra [...] Bank vedrørende klagers samlede opsparing i Selskabet. Klagers ratepension skulle overføres til [...] Bank, og livrenten skulle genkøbes og udbetales.

En måned senere, ultimo oktober 2022, gennemførte Selskabet anmodningen.

Ved effektueringen af den anmodede overførsel til [...] Bank fremsender Selskabet brev af 27. oktober til Klager (Klagers Bilag 5A (1)). Klager informeres om overførslen samt at forsikringsdækninger i Selskabet er ophørt i forbindelsen med overførslen.

Ovenstående er i overensstemmelse med Selskabets Almindelige forsikringsbetingelser § 2, der indgår i Klagers Pensionsoversigt af 1. april 2022 bilagt af Klager:

Answarets ophør Forsikringsdækningen ophører samtidig med forsikringens ophør (fx ved udløb, død, skift til anden pensionsleverandør, fratrædelse) eller opsigelse.

Praktisk fremgår det af Selskabets systemer, at Klagers ordning er i fripolice gældende fra 1. oktober 2022, da det systemmæssigt bliver noteret til den 1. i en måned. Foranstående sker dog først efter overførslen er gennemført, og Klager har haft forsikringsdækninger i Selskabet frem til at Klagers ordning opgøres 20. oktober 2022. Overførslen til [bank] blev gennemført 25. oktober 2022.

Ifølge Klagers Bilag 7, synes Klager den 16. november 2022, at informere [...] Bank om henstanden Selskabet indrømmede Klager i april 2022.

Den 21. november 2022, efter at overførslen til [...] Bank er gennemført, modtog Selskabet mail fra [...] Bank, hvori banken spørger til forsikringsdækninger.

Den 23. november 2022 oplyste Selskabet, at ordningen var uden forsikringsdækninger på overførselstidspunktet (Klagers Bilag 7), hvilket er korrekt i den henseende, at enhver forsikringsdækning i Selskabet ophørte ved overførslen af ordningen.

Den 7. december 2022 sendte Klager mail til Selskabet (Bilag A og Klagers Bilag 6). Klager skrev; I forbindelse med overførslen af min pensionsaftale til [...] Bank, er jeg blevet gjort opmærksom på, at der ingen forsikringer var på aftalen?

Dette på trods af, at jeg gentagende gange har bedt jer om en pensionsaftale med forsikringer, uden indbetaling, som jo fremgår som en mulighed for mig i brevet fra jer d. 18. januar 2022.

I april bekræfter I, således også at jeg i min aftale bevarer mine forsikringer.

Nu står jeg desværre i den meget uheldige situation, at jeg ingen forsikringer har og formentlig ikke kan få det pga. en kronisk sygdom og dermed ikke opfylder kravene ifm. helbredsundersøgelse.

Ved mail af 13. december 2022 besvarede Selskabet Klagers henvendelse (Bilag A og Klagers Bilag 6);

Du har været dækket af dine forsikringer, frem til 1. oktober 2023. Du har fået overført din pensionsordning 25. oktober 2022 og derfor stopper dine forsikringsdækninger pr. den 1. i den måned hvor vi overfører din pensionsordning til [bank].

Når du vælger at flytte hele din opsparede pensionsordning til [bank], er der ingen værdi til at trække prisen for dine forsikringer. I forbindelse med overførslen sender vi en slutopgørelse til dig, hvor vi oplyser at eventuelle forsikringer er ophørt.

Vi beder dig kontakte [...] Bank, da aftalen om overførslen er lavet i samarbejde med dem. Alternativt må de meget gerne kontakte os, for yderligere information.

Det skal for nævnet bemærkes, at den oplyste dato '1. oktober 2023' er et fejlskrift, hvilket i efterfølgende korrespondance er berigtiget over for Klager (Klagers Bilag 13).

Det skal på ny bemærkes, at Klagers forsikringsdækninger har været opretholdt frem til Klagers opsparing blev overført til [bank], hvilket Klager var orienteret om ved Selskabets brev af 27. oktober (Klagers Bilag 5A (1)).

Ligeledes den 13. december 2022 blev Selskabet kontaktet af [...] Bank (Bilag A og Klagers Bilag 6). [...] Bank tilkendegav, at banken telefonisk forud for overførselsanmodningen specifikt af Selskabet var blevet oplyst om, at Klager ingen forsikringsdækning havde, samt at banken angiveligt anså dette bekræftet ved Selskabets skrivelse af 27. oktober 2022 til Klager (Klagers Bilag 5A (1)), hvor Klagers forsikringsdækninger kommunikerer ophørt i forbindelse med overførslen til [...] Bank.

Banken skrev videre, at forsikringerne var vigtige for Klager, samt at banken opfordrede til, at Selskabet skulle trække den anmodede og gennemførte overførsel retur.

Ved mail af 22. december 2022 besvarede Selskabet henvendelsen fra [...] Bank (Bilag A);

Jeg har talt med rådgiver som du snakkede med d. 20. juli 2022. Han informerer mig at han ikke har oplyst, at der ikke var forsikringer tilknyttet kundens aftale, da du ringede ind til os.

Yderligere kan jeg informere, at når vi modtager en fuld overførsels anmodning, ses det som en opsigelse, da kunden ikke kan være forsikret hos os, når hele kundens depot ikke længere er hos os. Vi sender efterfølgende en slutopgørelse, efter kundens aftale er overført til jer. Heri er der også oplyst, at kunden ikke længere har nogle forsikringsdækninger hos os. Det vil sige efter i har sendt jeres anmodning afsted til os.

Vi ser derfor ikke at fejlen ligger hos os, og vi kan derfor ikke tage værdien retur, eller genoprette kundens forsikringer, uden at der er tale om en reel ny overførsel.

Det fremgår ligeledes af Selskabets Bilag B, at tilkendegivelsen fra Klagers rådgiver og nye leverandør ikke er korrekt.

Den 15. februar 2023 modtog Selskabet mail fra Klager (Klagers Bilag 13). Klager gør i mailen opmærksom på, at han har bedt om en pensionsordning uden indbetaling, men med forsikringsdækning i Selskabet, samt at Selskabet også har bekræftet at dette var tilfældet (i april 2022).

Klager synes ikke at have forstået, at de fra april 2022 opretholdt forsikringsdækninger ophørte som konsekvens af effektueringen af Klagers overførselsanmodning.

Ved mail af 17. februar 2023 henviste Selskabet Klager til [...] Bank, og ved mail af 23. februar 2023 uddybede Selskabet (Klagers Bilag 13);

Jeg kan se i korrespondancen, at min kollega uheldigvis skriver, at du har været dækket af dine forsikringsdækninger frem til 1. oktober 2023. Det er beklageligvis en fejl, der skulle stå 1. oktober 2022. Men det ændrer ikke din situation eller ved resten af min kollegas svar, som er korrekt og derfor gengivet nedenfor.

'Du har været dækket af dine forsikringer, frem til 1. oktober 2023 / 2022. Du har fået overført din pensionsordning 25. oktober 2022 og derfor stopper dine forsikringsdækninger pr. den 1. i den måned hvor vi overfører din pensionsordning til [bank].

Når du vælger at flytte hele din opsparede pensionsordning til [bank], er der ingen værdi til at trække prisen for dine forsikringer. I forbindelse med overførslen sender vi en slutopgørelse til dig, hvor vi oplyser at eventuelle forsikringer er ophørt.

Det fremgår af Klagers Bilag 8, at Klager i februar 2022 var i dialog med rådgiveren [...] Bank om henholdsvis oprettelse af nye forsikringsdækninger i [...] Pension og om [...] Bank kunne få genoprettet Klagers forsikringsdækninger i Selskabet.

Det fremgår af Klagers Bilag 16, at Klager den 12. april 2023 spørger [...] Bank;
Hvordan er jeg egentlig 'dækket' nu? Af jer eller Velliv?

[...] Bank svarer samme dag (Klagers Bilag 16):
Jamen, du er jo egentligt ikke dækket på nuværende tidspunkt

Hertil tilkendegiver Klager den efterfølgende dag til [...] Bank (Klagers Bilag 16), at;
Det er meget utrygt, at jeg ikke er dækket og ikke ved hvor jeg står

Samme dag fremsendte Klager en klage til Selskabets klageansvarlige, Bilag C.

Ved skrivelse af 3. maj 2023, Klagers Bilag 10, modtog Klager svar fra Selskabets klageansvarlige. Selskabets klageansvarlige redegør for forløbet og gør Klager opmærksom på, at en overførselsanmodning samtidig indebærer opsigelse af eventuelle forsikringsdækninger, hvorefter der henvises til Klagers rådgiver [...] Bank i forhold til rådgivningsansvaret.

Af Klagers Bilag 12 fremgår det, at [...] Pension ved mail af 24. juli 2023 ikke kan tilbyde forsikringsdækninger til Klager (via [...] Bank).

Klager har til klagen til nævnet vedlagt Bilag med titlen '[bank]-svar-klage', dateret 20. september 2023.

Bilaget er en tilbagemelding til Klager fra [...] Bank, hvor banken som den professionelle part fraskriver sig ethvert rådgivningsansvar over for Klager, med den begrundelse, at Klager i forbindelse med drøftelser og rådgivning fra banken, ikke har oplyst banken om forsikringsdækningen;

[bank] kommer først ind i billedet i juli 2022, hvor vi drøfter mulig heden for \$41-overførsel af din ordning, som indeholder en Livrente og en Ratepension. Her hører vi ikke noget om ovenstående forsikringsdækninger, der står til at ophøre 1. april 2023.

Sammenfatning og vurdering

Selskabet kender af gode grunde ikke Klagers bevæggrunde for at flytte den samlede pensionsopsparing til Klagers rådgiver og nye leverandør, [...] Bank. Selskabet har af gode grunde heller ikke indsigt i, hvilken rådgivning Klager har modtaget fra [...] Bank.

Ud fra den korrespondance Klager har bilagt klagen og fremsendt til nævnet, synes det ikke utænkeligt, at rådgivning, anmodning og overførsel er sket med fokus og henblik på, at øge Klagers økonomiske engagement i [...] Bank, i forbindelse med en låneomlægning.

Klager har bemærket, at Selskabet i april 2022 har indrømmet Klager forsikringsdækning ved nedsat erhvervsevne frem til 1. april 2023. Forsikringsdækningen blev efter aftale med Klager betalt af Klagers opsparing.

Klager har ved rådgivning fra [...] Bank bragt sin pensionsordning i Selskabet til ophør. Ved overførsel og udbetaling af den samlede opsparing i Selskabet, vil enhver forsikringsdækning ophøre samtidigt. Enhver vildfarelse og/eller manglende rådgivning herom, beror ikke på Selskabet eller Selskabets forhold.

Selskabet har loyalt effektueret den overførselsanmodning Klager har afgivet via [...] Bank.

[...] Bank er den professionelle part, som rådgiver for Klager.

Enhver rådgivningsforpligtelse i forbindelse med foranstående påhviler utvivlsomt og ubestridt Klagers nye leverandør, [...] Bank.

Selskabet hverken kan eller vil fastholde private kunder, der ønsker at flytte deres opsparing til anden leverandør. Det følger ligeledes af flere afgørelser og rapporter fra Finanstilsynet.

Selskabet kan hverken bebrejdes for, at Klager ingen forsikringsdækning har i Selskabet efter overførslen, eller at Klager ingen forsikringsdækninger har eller kan få ved/via Klagers nye leverandør, [...] Bank.

Selskabet er ikke forpligtet til og kan ikke genetablere Klagers tidligere forsikringsdækninger

Selskabet har tilbudt, at Klager kan etablere nye forsikringsdækninger i Selskabet mod afgivelse af tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Selskabet er opmærksom på, at Klagers rådgiver og nye leverandør efterfølgende har gjort gældende specifikt at have spurgt til forsikringsdækninger forud for Klagers overførselsanmodning. Dette bestrides af Selskabet som faktuel ikke-korrekt, jf. Bilag B.

Klagers dialog med [...] Bank 20. juli 2022, finder sted kun 3 måneder efter, at Klager var opmærksom på og sikrede, at hans ordning i Selskabet blev videreført uden indbetaling og med forsikringsdækning ved nedsat erhvervsevne. Klager var og er utvivlsomt vidende om, at have videreført forsikringsdækninger i Selskabet, gældende fra april 2022, hvilket Klager bekræfter i klagen til nævnet.

Selskabet kan hverken bebrejdes for, at Klager enten ikke har oplyst [...] Bank om dette eller ikke har betinget overførslen af pensionsordningen til [...] Bank af, at banken sikrede Klager tilsvarende forsikringsdækninger.

Klager har intet berettiget eller begrundet krav at rette mod Selskabet.

Selskabet skal på ny bemærke, at Selskabet af gode grunde ingen indsigt har i hverken rådgivning eller aftaler Klager har modtaget fra og indgået med [...] Bank, men må anbefale og indstille til, at Klager – med forbehold for foranstående – retter sit krav mod [...] Bank."

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

"Efter at have læst svar fra modparten d. 29/1 2024, anser jeg det som værende nødvendigt at præcisere og opsummere forløbet i en rækkefølge, så sagsforløbet rent faktisk også fremstilles korrekt.

(Det er svært, når der klages over to parter i to forskellige nævn, men omhandlende samme sag. Af den grund nævnes både Velliv og [bank] i nedenstående).

1. D. 31/12 2021: Bliver jeg opsagt
2. D. 18/1 2022: Modtager jeg brev (bilag 1) fra Velliv, hvor jeg bliver bedt om at tage stilling til hvad der skal med min pensionsordning. Jeg får følgende muligheder:
 - Fortsætte din pensionsordning med indbetaling fra en ny arbejdsgiver
 - Fortsætte din pensionsordning ved selv at indbetale
 - Fastholde din pensionsordning uden forsikringer og uden indbetaling
 - Fastholde din pensionsordning med forsikringer og uden indbetaling
 - Overføre din pensionsordning til anden pensionsleverandør
2. D. 31/3 2022: Fremsendes mit valg til Velliv (bilag 18 – NYT). Jeg vælger at fastholde min pensionsordning med forsikringer og uden indbetaling. Her er et felt at sætte krydset i hvis man ønsker pensionsordning skal fortsætte uden indbetaling (se side 2). Velliv antager tilsyneladende, uden i øvrigt at kontakte mig, at jeg har taget et valg, som er at ville fastholde uden forsikringer og uden indbetaling.
3. D. 6/4 2022: Altså hele 6 dage (4 arbejdsdage), skal der gå før jeg modtager en bekræftelse fra Velliv på mit valg af pensionsordning.
4. D. 10/4 2022: Som svar på bekræftelsen, beder jeg Velliv rette mit valg til en pensionsordning med forsikringer og uden indbetaling.
5. D. 12/4 2022: Modtager jeg en ny bekræftelse fra Velliv, på at jeg nu har en præmiefri pensionsordning med forsikringsdækninger.
6. D. 20/7 2022: Min rådgiver hos [bank], foreslår at flytte mine aftaler fra Velliv til [bank]. Rådgiver snakker med Velliv løbende og det besluttet at overføre aftalen til [bank].
7. D. 27/10 2022: Aftalen overføres til [bank] og jeg modtager brev herom (bilag 5A). Jeg undres over, at forsikringerne på aftalen er ophørt i forbindelse med overførslen (ingen har fortalt mig om dette).
8. D. 7/12 2022: Skriver jeg til Velliv (Bilag 6) og stiller mig uforstående overfor det der er sket, da jeg jo gentagende gange har fået bekræftet, at jeg bevarer mine forsikringer.
9. Fra d. 13/12 2022 og helt frem til 15/2 2023 er det et langt tovtrækkeri mellem [bank] og Velliv og med mig i midten, som skal sidde og rykke parterne for svar og uden at jeg til gengæld bliver sat Cc. på de (få) svar der kommer.
10. D. 15/2 2023 skriver jeg til Velliv (igen) og spørger jeg til datoen 1. oktober 2023. Det er så lige pludselig en fejl. Mine forsikringsdækninger udløb faktisk 1. oktober 2022, selvom det alle steder fremgår som værende gældende frem til 1. oktober 2023.
11. D. 23/2 2023 svarer Velliv og beklager fejlen vedr. datoen.
12. D. 20/3 2023 rykker jeg Velliv for om der er nyt, da jeg i uge 10 snakkede telefonisk med en rådgiver hos Velliv [...], som ud fra min forklaring, måtte undersøge noget mere på det, da det

- lød meget mærkeligt. Han ville vende retur slut uge 11. Hørte aldrig fra ham. Kunne være man lige skulle aflytte denne telefonsamtale?
13. D. 11/4 2023 skriver jeg igen til Velliv og spørg om der er nyt i sagen. Vi er nu i uge 15. Og er stadig ikke blevet ringet op, som lovet.
 14. D. 13/4 2023 sender jeg klage til Velliv og får autosvar om, at jeg hører noget indenfor 10 arbejdsdage (bilag 9).
 15. D. 27/4 2023 har jeg stadig ikke hørt noget fra Velliv og rykker dermed for svar.
 16. D. 28/4 2023 får jeg endelig svar. De skal bruge mere tid på at kigge ind i sagen.
 17. D. 3/5 2023 modtager jeg svar på min klage fra Velliv (bilag 10). På dette tidspunkt har jeg levet i godt 6 måneder uden nogen som helst forsikringer. Ikke særligt trygt med kone, to små børn, hus osv.
 18. Fra d. 3/5 2023 frem til 20/9 2023, ligger bolden ved [bank], som skal undersøge telefonsamtaler mv. På nuværende tidspunkt har jeg så levet i godt 11 måneder uden nogen som helst forsikringer. Ikke særligt trygt med kone, to små børn, hus osv.
 19. D. 20/9 2023 får jeg svar fra [bank] på min 'klage'. (bilag '[bank] svar klage'). Svaret er sendt som en 'besked' i min netbank og er forsvundet i mængden af standardbeskeder om indbetalinger osv. Ingen officielt brev eller opmærksomhed fra rådgiver. Jeg bliver fortalt om muligheden for at klage ved Ankenævnet for Forsikring.
 20. D. 12/12 2023 rykker jeg min rådgiver i [bank] for en status på sagen og bliver henvist til svaret af 20/9 2023.
 21. 13/12 2023 indsendes klage til Ankenævnet for forsikring.
 - En klage vedr. Velliv
 - En klage vedr. [bank]
 22. 21/12 2023 beder Velliv om at få forlænget svarfristen til 26/1 grundet ferie. Endnu engang må man vente – nøjagtig som d. 13/4, hvor det heller ikke lykkedes at give et svar indenfor rettidig dato.
 23. 2/1 2024 skriver Ankenævnet for forsikring, at de kun kan behandle en klage over et forsikrings- eller pensionsselskab hos dem og henviser til at jeg skal klage over [...] Bank på Det finansielle ankenævns hjemmeside: www.fanke.dk.
 24. D. 15/1 2024 indsendes klagen vedr. [bank] til Det Finansielle Ankenævn (fanke.dk).

Som det fremgår af ovenstående skriv og de vedlagte bilag, har forløbet med Velliv bl.a. båret præg af gentagende udsættelser på deadlines, manglende tilbagemeldinger og svar, gentagende rykkere, forkerte datoer og forkerte antagelser og bekræftelser.

'Vi sætter dig i centrum' klinger meget hult lige i den her situation. Jeg har alligevel været kunde siden 2019.

Der er to parter, [bank] og Velliv, i denne sag – det er jeg helt med på. Men fakta dags dato, er, at jeg nu har været uden forsikringer i over 15 måneder.

Det kan tilføjes til denne højst mærkværdige pensionssag, at jeg d. 16/8 2023 bliver kontaktet af Velliv, som skriver, at de har fået besked om, at indbetalinger fra [...] (arbejdsgiver), skal retur til [arbejdsgiver]. Samlet kr. 15.292,54 kr. Pengene meldes overført, men forsvinder tilsyneladende og efter gentagende rykkere, lykkedes det endelig at jeg modtager pengene d. 29/12 2023."

Selskabet har i brev af 8/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klagers skrivelse bringer intet nyt til sagen. Selskabet skal dog knytte følgende kommentarer:

- Klagers gennemgang under punkterne 1-5, bekræfter på ny, at Klager var vidende om at have videreført forsikringsdækninger i Selskabet i april 2022.
- Klager antager under pkt. 6, at Klagers rådgiver [...] Bank, efter den telefoniske henvendelse til Selskabet den 20. juli 2022 (Selskabets Bilag B), løbende har været i dialog med Velliv. Selskabet skal bemærke, at der ingen yderligere henvendelser er fra Klagers rådgiver i perioden 20. juli 2022 og frem til 28. september 2022, hvor [...] Bank fremsendte anmodning om overførsel.
- Under pkt. 7 pointerer Klager på ny, at Klager undrer sig over, at forsikringsdækningerne er ophørt i forbindelse med overførslen.
Selskabet skal bemærke, at Finanstilsynet flere gange har understreget, at rådgivningsforpligtelsen påhviler det modtagne selskab. Konkret vil det sige Klagers nye leverandør, [...] Bank. Se nærmere nedenfor.
- Under pkt. 8 bemærker Klager på ny, at Selskabet (i april 2022) havde bekræftet, at Klager havde forsikringsdækninger i Selskabet. Selskabet skal atter bemærke, at Klager havde forsikringsdækningen frem til Selskabet overførte Klagers samlede pensionsopsparing til Klagers nye leverandør, [...] Bank. Klager synes fortsat ikke at have accepteret, at når Klager har truffet et valg om at overføre opsparingen til anden leverandør, så ophører enhver forsikringsdækning i Selskabet samtidig som konsekvens af foranstående, hvilket også fremgår af Klagers forsikringsbetingelser. Det er ikke Selskabet der har initieret overførslen, og Selskabet kan ikke bebrejdes for ovenstående. Rådgivningsforpligtelsen påhviler utvivlsomt Klagers nye leverandør. Se nærmere nedenfor.
- Med henvisning til Klagers punkt 10, synes Klager fortsat ikke bevidst om, at Selskabets senere 'fejlskrift' – efter Klagers overførselsanmodning er gennemført – er uden betydning i sagen. Klager blev i april 2022 indrømmet henstand ('udsættelse af indbetaling') frem til 1. april 2023. Ved henstanden blev forsikringsdækningen ved nedsat erhvervsevne opretholdt med betaling via Klagers opsparing i Selskabet. Klager har valgt at overføre opsparingen til Klagers nye leverandør, [...] Bank. Klagers forsikringsdækninger ophørte derfor ved overførslen, uanset at Klager oprindeligt var indrømmet henstand frem til 1. april 2023.
- Selskabet har ikke kendskab til noget 'tovtrækkeri' med Klagers rådgiver og nye leverandør, [...] Bank (Klagers pkt. 9). Men Selskabet kan bekræfte, at [...] Bank med forskellige begrundelser har appelleret til, om banken kunne tilbageføre Klagers opsparing til Selskabet, og få genoprettet Klagers tidligere forsikringsdækning i Selskabet. Herefter synes banken at have henvist Klager til at få etableret forsikringsdækninger i [...] Pension, jf. bl.a. Klagers Bilag 12.

Finanstilsynet

Finanstilsynet har i afgørelser og rapporter generelt konkluderet, at det ved pensionsoverførsler er det modtagende selskab, som har rådgivningsforpligtelsen.

Nedenstående er uddrag af Finanstilsynets pressemeddelelse af 12. juli 2021 (Bilag D):

Fakta: God skik-reglernes betydning for overførsel af pensioner

Finanstilsynet udtaler, at de generelle god skik-regler for finansielle virksomheder har følgende betydning for pensionsselskaber:

- Forpligtelsen til at rådgive kunder, der ønsker at flytte deres pensionsordning, ligger hos det selskab, som modtager kunden.

- Selskabets praksis og information må ikke sigte efter at påvirke kundens adfærd, så kunden træffer et valg, kunden ellers ikke ville have truffet.
- Det afgivende selskab skal gennemføre kundens anmodning om at få overført sin pensionsordning uden at kontakte kunden.
- Det afgivende pensionsselskab må dog godt kontakte kunden, hvis selskabet mener, at kunden mister væsentlige rettigheder ved overførslen.
- Det afgivende selskab skal afveje informationen, så kundens risiko for at miste rettigheder ved at flytte balanceres med risikoen for at miste rettigheder ved at blive.

Selskabet skal for en god ordens skyld bemærke, at 'spillerummet' hvor det afgivende selskab gerne må kontakte kunden, er meget lille, og er begrænset til situationer hvor selskabet mener, at kunden vil miste væsentlige rettigheder. Ved 'væsentlige rettigheder' menes eksempelvis garantier.

Forsikringsdækninger udgør ikke en sådan væsentlig rettighed, hvor afgivende selskab må kontakte kunden.

Afsluttende bemærkning

Selskabet er ikke uden forståelse for, at Klager ikke finder det trygt at være uden forsikringsdækning.

Det skyldes dog med sikkerhed ikke Selskabet eller Selskabets forhold. Det er Klager der har valgt at overføre opsparingen til [...] Bank. Rådgivningsforpligtelsen forbundet med foranstående beror på Klagers nye leverandør, [...] Bank.

Hvilken rådgivning banken har ydet Klager, har og kan Selskabet ikke have indsigt i."

Klageren har i brev af 15/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Ja naturligvis var jeg vidende om at have videreført forsikringsdækninger i Selskabet i april 2022, da jeg selv fremsender dette valg til Selskabet d. 31/3 2022. På dette tidspunkt var [...] Bank ikke inde i billedet.

Til info, afgiver undertegnede den 20. juli 2022, samtykke til at, at alle kategorier af registrerede oplysninger, som angivet i samtykket, må videregives fra Velliv til [...] Bank.

Da min rådgiver i [...] Bank, ringer til Selskabet, får vedkommende besked om, at der ingen forsikringer er på min aftale og har jo dermed med ro i sindet, overført aftalen til [...] Bank velvidende, at jeg havde fået samme besked. Men jeg havde jo netop i april 2022, fået bekræftet, at der var forsikringsdækninger i min aftale.

Iflg. [...] Bank, findes der tre telefonsamtaler mellem Selskabet og [...] Bank, hvorfor jeg er undrende over, at Selskabet kun har fremlagt kopi af en telefonsamtale?

Det er min opfattelse, at nævnet ikke kan afgøre sagen, uden bl.a. at have undersøgt samtalerne mellem Selskabet og [...] Bank til bunds."

Selskabet har i brev af 21/2 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Klager skriver og bekræfter på ny:

'Ja naturligvis var jeg vidende om at have videreført forsikringsdækninger i Selskabet i april 2022...'

Hvorfor Klager angiveligt ikke har givet Klagers rådgiver og nye leverandør, [...] Bank, information om forsikringsdækningen, kan i sagens natur hverken tilskrives eller bebrejdes Selskabet eller Selskabets forhold.

Selskabet har videregivet de informationer, som Klagers nye leverandør, [...] Bank, efterspurgt forud for overførselsanmodningen og overførslen.

Klagers rådgiver og nye leverandør, [...] Bank, har hverken skriftligt eller telefonisk forud for Selskabets overførsel af Klagers pensionsopsparing til [...] Bank, efterspurgt oplysning om eventuelle forsikringsdækninger. Der henvises til Selskabets Bilag B.

Selskabet har ingen indsigt i om [...] Bank, som led i rådgivningen af Klager, fx har anmodet om og indhentet oplysninger om Klagers samlede pensionsforhold via Pensionsinfo.

Som det allerede er redegjort for, kontaktede Klagers rådgiver og nye leverandør, [...] Bank, telefonisk Selskabet den 20. juli 2022, med spørgsmål, der udelukkende vedrørte Klagers skatteko-der/opsparingsform og investeringen af Klagers opsparing. Der henvises til Selskabets Bilag B.

Der er ingen øvrige telefoniske henvendelser fra [...] Bank vedrørende Klager forud for [...] Banks anmodning om overførsel og Selskabets gennemførsel af overførslen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets brev af 27/4 2022 fremgår bl.a.:

"Tak for din mail den 10. april 2022 om præmiefri pensionsordning med forsikringsdækninger.

Vi har givet dig udsættelse af dine indbetalinger til din pensionsordning. Det vil sige, at din opsparing bliver mindre, da du bruger en del af den til at betale for dine forsikringsdækninger.

Bemærk, at du ikke længere er omfattet af de priser, som gælder for din tidligere arbejdsgiver. Dine forsikringsdækninger koster nu ca. 900,00 kr. pr. måned. Herudover betaler du administrationsgebyr på 62 kr. pr måned.

Prisen er beregnet ud fra at du er eller senest har været ansat i en Kontor / funktionær lignende stilling. Hvis dette ikke er korrekt, bedes du kontakte os, da det kan have indflydelse på prisen.

Du kan have udsættelse af dine indbetalinger frem til den 1. april 2023.

Ankenævnet for Forsikring

14.

100870

Din pensionsordning er ændret

Det er vigtigt, at du er opmærksom på, at dine forsikringsdækninger kan være ændret. Fremover skal der altid betales skat eller afgift i tilfælde af udbetaling. Det vil sige, at evt. udbetaling ved nedsat erhvervsevne eller dødsfald kan/vil blive mindre.

Samtidig er følgende dækninger ophørt:

- Dækning ved visse kritiske sygdomme
- Invalidesum
- Kritisksygdom for børn
- Børnesum

Kontakt os inden den 1. april 2023

Inden udsættelsen ophører, skal du beslutte dig for, hvordan din pensionsordning skal fortsætte. Hører vi ikke fra dig, vil din pensionsordning blive ændret til en ordning uden indbetaling."

Af selskabets brev af 27/10 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Din pensionsaftale er nu overført

Vi har den 25. oktober 2022 opgjort værdien på din pensionsaftale på i alt xxx kr. og overført til [bank]. Der er i forbindelse med overførslen trukket et ekspeditionsgebyr på 1.950 kr.

Den overførte værdi fordeler sig således:

Ratepension	xxx kr.
Overført i alt	xxx kr.

Vær opmærksom på, at eventuelle forsikringer på aftalen er ophørt i forbindelse med overførslen."

Af bankens mail af 21/11 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi har ført police med nr. som jf. af emneteksten til [bank].

Mit spørgsmål er nu:

Var der forsikringer tilknyttet, eller var det ikke?"

Af selskabets mail af 23/11 2022 til banken fremgår bl.a.:

"På det tidspunkt ordningen er overført til jer, har ordningen været uden forsikringsdækninger."

Af klagerens mail af 7/12 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

"I forbindelse med overførslen af min pensionsaftale til [...] Bank, er jeg blevet gjort opmærksom på, at der ingen forsikringer var på aftalen?

Dette på trods af, at jeg gentagende gange har bedt jer om en pensionsaftale med forsikringer, uden indbetaling, som jo fremgår som en mulighed for mig i brevet fra jer d. 18. januar 2022.

Ankenævnet for Forsikring

15.

100870

I april bekræfter I, således også at jeg i min aftale bevarer mine forsikringer.

Nu står jeg desværre i den meget uheldige situation, at jeg ingen forsikringer har og formentlig ikke kan få det pga. en kronisk sygdom og dermed ikke opfylder kravene ifm. helbredsundersøgelse.

Jeg ser frem til at høre, hvordan I har tænkt jer at løse dette?"

Af selskabets mail af 13/12 2022 til klageren fremgår bl.a.:

"Du har været dækket af dine forsikringer, frem til 1. oktober 2023. Du har fået overført din pensionsordning 25. oktober 2022 og derfor stopper dine forsikringsdækninger pr. den 1. i den måned hvor vi overfører din pensionsordning til [bank]. Når du vælger at flytte hele din opsparede pensionsordning til [bank], er der ingen værdi til at trække prisen for dine forsikringer. I forbindelse med overførslen sender vi en slutopgørelse til dig, hvor vi oplyser at eventuelle forsikringer er ophørt.

Vi beder dig kontakte [...] Bank, da aftalen om overførslen er lavet i samarbejde med dem. Alternativt må de meget gerne kontakte os, for yderligere information."

Af bankens mail af 13/12 2022 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg bliver oplyst på telefonen, inden jeg anmoder om overførsel af [klagerens] ordning, at der ikke er forsikringer tilknyttet. Dette bliver bekræftet i sammenhæng med, at [klageren] modtager slutopgørelse ~ hvor jeg ringer for at være nysgerrig på den.

Det er vigtigt for [klageren], at han har sine forsikringer. Jeg tænker, at løsningen må være, at I trækker overførslen retur ~ uden omkostning for ham. Hvad tænker du?"

Af selskabets mail af 22/12 2022 til banken fremgår bl.a.:

"Jeg har talt med rådgiver som du snakkede med d. 20 juli 2022. Han informerer mig at han ikke har oplyst, at der ikke var forsikringer tilknyttet kundens aftale, da du ringede ind til os.

Yderligere kan jeg informere, at når vi modtager en fuld overførsels anmodning, ses det som en opsigelse, da kunden ikke kan være forsikret hos os, når hele kundens depot ikke længere er hos os. Vi sender efterfølgende en slutopgørelse, efter kundens aftale er overført til jer. Heri er der også oplyst, at kunden ikke længere har nogle forsikringsdækninger hos os. Det vil sige efter i har sendt jeres anmodning afsted til os.

Vi ser derfor ikke at fejlen ligger hos os, og vi kan derfor ikke tage værdien retur, eller genoprette kundens forsikringer, uden at der er tale om en reel ny overførsel."

Det fremgår af forsikringsbetingelserne:

"§ 2. Hvornår begynder og ophører selskabets Ansvar

Ydelser fra forsikringen (herunder præmiefritagelse) er betinget af, at forsikringsbegivenheden er sket i forsikringstiden.

Forsikringstiden løber fra ansvarets begyndelse til ansvarets ophør jf. nedenfor.

Ansvarets begyndelse

Medmindre et senere tidspunkt er aftalt, dækker forsikringen fra det tidspunkt:

- Hvor selskabet har modtaget begæringen og helbredsoplysningerne, forudsat at begæringen og helbredsoplysningerne kan accepteres af selskabet uden forbehold
- Hvor selskabet har modtaget skriftlig accept af tilbud på særlige vilkår (fx forhøjet indbetaling eller indskrænkning i dækningen), forudsat at fristen for accept af tilbuddet er overholdt

For firmapensionsordninger er det bestemt i firmapensionsaftalen, hvornår ansvaret begynder.

Skal en del af forsikringsdækningen genforsikres, dækker forsikringen først fra det tidspunkt, hvor forsikringsdækningen er genforsikret og selskabet har accepteret forsikringen. Oplysning om grænsen for den risiko, som selskabet selv dækker, kan fås hos selskabet.

Ansvarets ophør

Forsikringsdækningen ophører samtidig med forsikringens ophør (fx ved udløb, død, skift til anden pensionsleverandør, fratrædelse) eller opsigelse.

Ved manglende præmiebetaling ophører dækningen efter betingelsernes bestemmelse i § 6 om præmiebetaling."

Nævnet udtaler:

Klageren blev gennem sit ansættelsesforhold omfattet af pensionsordning. I 2021 blev klageren opsagt fra sit arbejde, og den 1/4 2022 blev pensionsordningen ændret til en privat ordning. Den 12/4 2022 overgik klageren til bidragsfri dækning, hvor forsikringerne blev betalt via pensionsopsparingen. I september 2022 modtog selskabet en forespørgsel fra klagerens bank om overførsel af pensionsopsparing. Ratepensionen skulle overføres, og livrenten skulle genkøbes og udbetales. Den 25/10 2022 overførte selskabet pensionsopsparingen til banken, og klagerens forsikringsdækninger ophørte.

Klageren ønsker at få genoprettet sine forsikringsdækninger. Klageren har anført, at han i januar 2022 valgte at fastholde sin pensionsordning med forsikringsdækninger uden indbetaling, hvilket selskabet bekræftede i april 2022. Klageren har anført, at han ikke fik oplyst, at han ved overførslen af pensionsopsparingen ville miste forsikringsdækningerne hos selskabet. Bankens oplysning, at selskabet forinden overførslen meddelte banken, at der ikke var forsikringer på

klagerens pensionsordning. Klageren har anført, at sagsbehandlingen hos selskabet bærer præg af gentagende udsættelser på deadlines, manglende tilbagemeldinger og svar, gentagende ryk-kere, forkerte datoangivelser og forkerte antagelser og bekræftelser.

Selskabet har principalt gjort gældende, at selskabet ikke er rette adressat for klagen, hvorfor klageren bør afvises. Selskabet har subsidiært gjort gældende, at selskabet ikke bærer ansvaret for, at klageren ingen forsikringsdækning har ved nedsat erhvervsevne, og at selskabet ikke kan forpligtes til at genetablere en forsikringsdækningen. Selskabet har anført, at klageren vidste, at han havde forsikringsdækninger i selskabet, som blev betalt via hans pensionsopsparing, og at klageren anmodede om overførsel af den samlede pensionsopsparing og dermed bragt kunde-forhold i selskabet – herunder forsikringsdækningerne – til ophør. Selskabet har anført, at råd-givningsforpligtelsen påhviler banken, som er klagerens rådgiver og nye leverandør.

Det fremgår af selskabets brev af 27/10 2022, at "Vi har den 25. oktober 2022 opgjort værdien på din pensionsaftale ... og overført til [bank] ... Vær opmærksom på, at eventuelle forsikringer på aftalen er ophørt i forbindelse med overførslen".

Selskabet har om overførslen oplyst, at "Praktisk fremgår det af Selskabets systemer, at Klagers ordning er i fripolice gældende fra 1. oktober 2022, da det systemmæssigt bliver noteret til den 1. i en måned. Foranstående sker dog først efter overførslen er gennemført, og Klager har haft forsikringsdækninger i Selskabet frem til at Klagers ordning opgøres 20. oktober 2022. Overførs-len til [bank] blev gennemført 25. oktober 2022".

Det fremgår af bankens mail af 21/11 2022 til selskabet: "Vi har ført police med nr. som jf. af emneteksten til [bank] ... Var der forsikringer tilknyttet, eller var det ikke?".

Det fremgår af selskabets mail af 23/11 2022 til banken, at "På det tidspunkt ordningen er over-ført til jer, har ordningen været uden forsikringsdækninger".

Det fremgår af bankens mail af 13/12 2022 til selskabet, at "Jeg bliver oplyst på telefonen, in-den jeg anmoder om overførsel af [klagerens] ordning, at der ikke er forsikringer tilknyttet. Det-

te bliver bekræftet i sammenhæng med, at [klageren] modtager slutopgørelse, hvor jeg ringer for at være nysgerrig på den".

Det fremgår af selskabets mail af 22/12 2022 til banken, at "Jeg har talt med rådgiver som du snakkede med d. 20. juli 2022. Han informerer mig at han ikke har oplyst, at der ikke var forsikringer tilknyttet kundens aftale, da du ringede ind til os. Yderligere kan jeg informere, at når vi modtager en fuld overførsels anmodning, ses det som en opsigelse, da kunden ikke kan være forsikret hos os, når hele kundens depot ikke længere er hos os. Vi sender efterfølgende en slutopgørelse, efter kundens aftale er overført til jer. Heri er der også oplyst, at kunden ikke længere har nogle forsikringsdækninger hos os. Det vil sige efter i har sendt jeres anmodning afsted til os. Vi ser derfor ikke at fejlen ligger hos os, og vi kan derfor ikke tage værdien retur, eller genoprette kundens forsikringer, uden at der er tale om en reel ny overførsel".

Nævnet bemærker, at nævnet kan behandle klagen, idet den blandt andet angår, om selskabet er erstatningsansvarlig som følge af selskabets håndtering af klagerens pensionsordning i forbindelse med overførsel til anden finansiel aktør.

Nævnet finder, at klagerens forsikringsdækninger ophørte i forbindelse med, at hans pensionsopsparing blev overført til klagerens bank den 25/10 2022.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at præmien for forsikringsdækninger blev trukket fra klagerens pensionsopsparing, og at det er sædvanligt, at forsikringsdækningerne ophører, når pensionsordningen overføres til en anden finansiel aktør, og kunden dermed ikke længere har en pensionsordning hos selskabet. Dette er i overensstemmelsen med den standardtekst, der findes i selskabets brev af 27/10 2022, hvor det fremgår: "Vær opmærksom på, at eventuelle forsikringer på aftalen er ophørt i forbindelse med overførslen".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise, at selskabets rådgivning eller sagsbehandling har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet ifalder et erstatningsansvar.

Ankenævnet for Forsikring

19.

100870

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at selskabet er erstatningsansvarlig som følge af, at klagerens forsikringer ophørte, da pensionsopsparingen blev overført til klagerens bank. Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet – inden pensionsdepotet blev overført – fejlagtigt har oplyst til banken, at klageren ikke havde nogle forsikringer hos selskabet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har fremlagt referater – som han eller hans bank måtte have lavet – af de telefonsamtaler, de har haft med selskabet. Nævnet bemærker, at rådgivningsforpligtelsen ved pensionsoverførsler påhviler den modtagende finansielle aktør, det vil sige banken.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren har oplyst, at han i januar 2022 "vælger at fastholde min pensionsordning med forsikringer, uden indbetalinger". Selskabet har oplyst, at selskabet bekræftede dette i april 2022. Når klageren i efteråret 2022 taler med sin bank, har klager haft anledning til at sikre sig, at banken ved en eventuel overførsel var opmærksom på klagerens forsikringer. Klageren kan ikke forvente, at sådanne forsikringer uden videre vil kunne oprettholdes i selskabet, når han bringer sin pensionsaftale med selskabet til ophør.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Ankenævnet *for* Forsikring

20.

100870

Hans-Jørgen Nymark Beck