

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. marts 2024 blev i sag nr. 100887:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 18/12 2023 til nævnet bl.a. anført:

"Den 20. oktober 2023 får jeg svar på klagen via e-box, hvori det fremgår at Danica ikke kan imødekomme krav om ændringen af pensionsordning til en 60-årsrettighed. Jeg er ikke enig i Danicas afgørelse, og jeg mener klart at de sig modsiger sig selv.

På opstartsmødet den 28. april 2021, med [pensionsrådgiver1], gør hun mig opmærksom på at pensionsordning ved [selskab2] ikke står med 60-års rettighed. Det er en fejl og vi aftaler at jeg kontakter [selskab2] for at få det rettet. Der er også aftalt at pensionsordning fra [selskab2] skal overføres når det er afklaret, hvilket fremgår af dokument [mail af 28/4 2021 fra pensionsrådgiver1].

Jeg kontakter [selskab2], som vender tilbage og beklager fejlen, men at det vil tage et stykke tid, da det skal op på højeste niveau for at blive godkendt og ændret. I dokument 'svar på klage' side 2 fremgår det også at de policer Danica i 2018 sendt til [selskab2] begge har 60-års rettighed.

Den 12. maj rykker [pensionsrådgiver1] på svar for 60-års rettighed samt manglende godkendelse af dokumenter. Se dokument [mail af 12/5 2021 fra pensionsrådgiver1].

Den 15. maj bliver jeg ringet op af [selskab2], som oplyser at nu er fejlen rettet, så pensionsordningen har 60-års rettighed. Selv samme dag, ringer jeg til [pensionsrådgiver1], for at informere at nu er fejlen rettet ved [selskab2]. Det fremgår desværre ikke af 'svar på klage' side 2, at jeg har ringet, hvilket er uheldigt. Desværre kan jeg ikke dokumentere at jeg har ringet, da mit telefonselskab ikke kan gå så langt tilbage. Dog fremgår det på Danica Pension, at jeg har godkendt de do-

Ankenævnet for Forsikring

2.

100887

kumenter der lå til underskrift den 15. maj 2021, og jeg har netop ikke godkendt dokumenterne før der kom styr på det andet.

Jeg er ikke den professionelle part, det er Danica, og reglerne om Jobskifteaftalen er heller ikke noget jeg kendt til før end mødet med [pensionsrådgiver2], den 4. september 2023.

I dokument 'svar på klage' side 2, fremgår der i Danica interne kontaktregistrering den 28. april 2021, at *'[klageren] fortæller mig at [selskab2] tidligere har rådgivet ham grundigt omkring vigtigheden af bevarelse af 60 års ret.'*

På side 1 *'at du på tidspunktet havde fravalgt en overførsel til Danica Pension som følge af din uenighed med [selskab2] om udbetalingsrettighederne.'*

Dette er jo ikke faktuel korrekt, da det tydeligt fremgår i dokument [mail af 28/4 2021 fra pensionsrådgiver1] at overførsel kan igangsættes når 60-års rettighed ved [selskab2] er afklaret, hvilket den var den 15. maj 2021. Det var heller ikke en uenighed med [selskab2], for de erkendte straks fejlen, og håndterede det.

Så jeg har ikke fravalgt overførsel til Danica, som skrevet under baggrund i svar på klage. Problemet er at Danica ikke har overført pensionsordningen efterfølgende.

Jeg står derfor ved at Danica Pension ikke har fulgt op på overførsel fra [selskab2], efter den 15-05-2021, hvor 60 års rettigheder ved [selskab2] var rettet.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At Danica Pension erkender manglende opfølgning fra deres side, og får lagt de to pensionsaftaler sammen med 60-års rettighed."

I brev af 27/12 2023 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagesagen omhandler, hvorvidt Danica Pension er ansvarlig for, at klager ikke har fået tilknyttet alder 60 år som tidligst mulige PBL-pensionsalder til sin pensionsopsparing i Danica.

Sagsfremstilling:

I forbindelse med tiltrædelse i et nyt ansættelsesforhold blev klageren med virkning fra 1. januar 2021 omfattet af en obligatorisk firmapensionsaftale i Danica. Klageren modtog 4. februar 2021 en police, hvor forbrev og de første 4 sider fremlægges som **Bilag A**. Det fremgår af sidste side:

'Din tidligste pensionsalder er 66 år på denne pensionsordning (tre år før din folkepensionsalder).'

Dette vilkår er lovbestemt og kan ikke fraviges, med mindre den nye aftale kunne sammenlægges med Danica-aftaler med lavere PBL-pensionsalder (enten alder 60 eller 5 år før folkepensionsalder).

Den 28. april 2021 havde klager et rådgivningsmøde med Danicas [pensionsrådgiver1], hvor man bl.a. drøftede muligheden for at § 41-overføre klagers bestående opsparing i [selskab2], der af [selskab2] elektronisk tilgængeligt var markeret som havende PBL-pensionsalder 5 år før folkepensionsalder.

Klager mente imidlertid, at hans [selskab2]-aftale burde være registreret med PBL-pensionsalder 60 år, og han aftalte derfor med [pensionsrådgiver1], at klager ville kontakte [selskab2] herom og vende tilbage, når tvivlsspørgsmålet var afklaret.

Derfor blev rådgivningsmødet 28. april 2021 afsluttet med det som **Bilag B** fremlagte tilbud, hvor eneste ændring i Bilag A-policen var en ny begunstigelse. Om pensionsopsparingen fremgår det således på side 1, at '*Du har ikke tilpasset din opsparing*', og på side 4 oplistes de to [selskab2]-aftaler som bestående ordninger, og der anføres intet om overførsel heraf.

[Pensionsrådgiver1] har som ansat i Danicas salgsafdeling en særlig interesse i, at kunderne får samlet deres opsparingsaftaler i Danica, og hun erindrer – ud over afsendelsen af de af klageren fremlagte mails fra 28. april og 12. maj 2021 – i samme periode at have ringet flere gange til klageren for at høre, om han havde hørt fra [selskab2].

[Pensionsrådgiver1] erindrer ikke at have forsøgt at kontakte klager efter 12. maj 2021.

Klager oplyser, at han var i kontakt med [selskab2], og at [selskab2] den 15. maj 2021 telefonisk oplyste ham, at man havde erkendt at have fejlregistreret hans aftaler, der **nu** var rettet til med PBL-pensionsalder 60 år.

[Pensionsrådgiver1] bestrider klagers oplysning om, at han skulle have kontaktet hende telefonisk 15. maj 2021. Danica har i det hele taget ingen registrering af, at klageren skulle have kontaktet Danica telefonisk den dag.

Den 15. maj 2021 signerede klager Bilag B-tilbuddet fra 28. april 2021. Bekræftelsen herpå fremlægges som **Bilag C**. Ordlyden er helt identisk med Bilag B, bortset fra, at der nu ikke længere stod '(tilbud)', og at datoen 28. april to steder var udskiftet med 15. maj. Det er et udtryk for IT-systemets begrænsninger, at det fremstår, som om der gennemført en rådgivningssamtale 15. maj 2021, for det er ikke tilfældet.

18. maj 2021, **Bilag D**, modtog klager en ændringsmeddelelse (tilsvarende sider som i Bilag A), hvor det tydeligt fremgår, at alene begunstigelsen var ændret, at PBL-pensionsalderen fortsat var 66 år, og hvor der intet fremgik om en overførsel fra [selskab2].

Herfra foretog klageren sig intet før i september 2023. I mellemtiden kunne han til stadighed via internettet konstatere, at han havde aftaler i både Danica og [selskab2].

Den 4. september 2023 afholdt Danicas rådgiver [pensionsrådgiver2] et generelt informationsmøde hos klagerens arbejdsgiver, hvor klageren meldte sig til en rådgivningssamtale. Denne resulterede i det som **Bilag E** fremlagte ændringstilbud, hvor det bl.a. blev aftalt, at klagerens [selskab2]-aftaler skulle overføres til Danica.

[Pensionsrådgiver2] kontaktede omgående [selskab2], og fik allerede den 5. september 2023 fra [selskab2] den tilbagemelding, at [selskab2]-overførslen ikke kunne ske som led i jobskifteaftalen, idet 36 måneders fristen for en sådan var udløbet ultimo august 2023.

Under en telefonsamtale med klageren 13. september 2023 oplyste [pensionsrådgiver2], at det herefter ikke var muligt at opnå PBL-pensionsalder 60 år fsv. angår den pensionsopsparing, som var indbetalt 2021-2023, men at der ved overførsel fra [selskab2] kunne opnås 60 årsret for alle fremtidige bidragsbetalinger. Dette gøres i praksis ved at etablere et nyt policenr. til [selskab2]-midlerne og kommende indbetalinger, mens den hidtidige opsparing i Danica ændres til en fripolice.

Denne løsning ville klageren ikke acceptere, og som nævnt i den af klageren fremlagte mail af 25. september 2023 valgte han at afvise Bilag E-tilbuddet i sin helhed.

ANBRINGENDER:

Det gøres gældende, at klageren selv alene er skyld i og bærer ansvaret for, at han i dag hverken helt eller delvist har PBL-pensionsalder 60 år knyttet til sin pensionsopsparing i Danica.

Danica kan i dag ikke dokumentere, hvorvidt der i april 2021 er rådgivet om fristen på 36 måneder. På daværende tidspunkt var der imidlertid kun gået 7 måneder, og det ville have været meningsløst at rådgive om en 36 måneders frist, idet forventningen var, at klagerens [selskab2]-ordning snarest muligt efter klagerens dialog med [selskab2] skulle overføres til Danica.

Det gøres subsidært gældende, at klageren ikke har dokumenteret og ikke kan dokumentere et erstatningsberettiget tab forbundet med, at en uvæsentlig del af hans pensionsopsparing først kan udbetales efter alder 60 år.

Klagen bør derfor afvises af nævnet."

Klageren har i brev af 16/1 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Kommentarer til svar fra modparten.

Bilag A: dateret 04-02-2012 modtaget i e-boks 04-02-2021. Ingen kommentar hertil (enig).

Bilag B: det fremlagte bilag B (tilbud) kan jeg ikke se i e-boks. Det skyldes nok at tilbud blev underskrevet ved mødets afslutning. Det jeg har, er resume af rådgivningssamtalen dateret 28-04-2021 (vedhæftet 'Resume af rådgivningssamtale'), modtaget i e-boks 29-04-2021.

At der intet er anført om overførsel om bestående ordninger i tilbud/resume, er en fejl hos Danica Pension.

Pensionsmødet blev afholdt den 28-04-2021, kl. 10.00 til 11.00 (vedhæftet [mail af 26/4 2021 fra selskabet])). Bemærk venligst e-mail fra pensionsrådgiver er sendt den 28-04-2021 kl. 17:27, altså samme dag men efter pensionsmødet. Heri fremgår det tydeligt '*når ovenstående er afklaret (forhåbentlig rettet), kan vi sætte gang i overførslen fra [selskab2]*'. Så nej det fremgår ikke i tilbud/resume, men e-mail beviser at det har været aftalt (vedhæftet [mail af 28/4 2021 fra pensionsrådgiver1])).

Danica skriver at jeg den 15-05-2021 har signeret bilag B-tilbuddet fra den 28-04-2021. Dette er ikke korrekt, da den blev underskrevet den 28-04-2021 under mødet (vedhæftet 'Resume af rådgivningssamtale').

Ankenævnet for Forsikring

5.

100887

Helbredserklæring, som lå til godkendelse, har jeg netop ikke godkendt før der kom styr på [selskab2] 60 års rettighed. Da fejlen den 15-05-2021 er rettet hos [selskab2] kontakter jeg Danica Pension, og godkender helbredserklæringen (vedhæftet 'Helbredserklæring'). Det som Danica Pension kalder et udtryk for IT-systemets begrænsninger, er for mig nærmere et udtryk for gensendelse af aftalen efter indlevering af helbredserklæring.

Post fra Danica Pension er vist i vedhæftede 'e-boks'.

Når jeg kontakter Danica Pension, og informerer at 60 års rettighed ved [selskab2] er kommet på plads, og at det er aftalt at ordningen skal overføres, så forventer jeg at Danica Pension gør deres arbejde.

Danica Pension skriver at jeg intet foretog før september 2023, og at jeg i mellemtiden kunne til stadighed via internettet kunne konstatere at jeg har to aftaler. Jeg er ikke den professionelle part, det er Danica. For langt de fleste danskere er pension noget der kører automatisk og ikke fylder i hverdagen. Den 04-09-2023 kl. 9.00 til kl. 10.00, har jeg pensionsmøde med Danica Pension, og her bliver jeg så opmærksom på at aftalerne ikke er overført, som tidligere aftalt.

Danica Pension afslutter med citat '*det gøres subsidært gældende, at klageren ikke har dokumenteret og ikke kan dokumentere et erstatningsberettiget tab forbundet med, at en uvæsentlig del af hans pensionsopsparing først kan udbetales efter alder 60 år.*'

Klagen går for nuværende ikke på et erstatningsberettiget tab, men fastholdelsen af mulighed for gå på pension som 60-årig med en samlet pensionsopsparing med 60 års ret. Den 'uvæsentlig' del af pensionsopsparing, bliver i alt til 16 års indbetaling, hvilket jeg ikke er uvæsentlig, da de først kommer til udbetaling ved 66 år.

Klagen bør derfor ikke afvises, og Danica Pension er bør erkende fejlen, og få lagt de to pensionsaftaler sammen med 60-års rettighed."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af 4/2 2021 med dækningsoversigt pr. 1/1 2021 fremgår bl.a.:

"Din Danica Balance-pension

Vi har oprettet din pensionsordning fra 1. januar 2021.

Derfor får du her

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

...

Kort overblik pr. 01.01.2021

Beløbene er før eventuelle skatter og afgifter.

Udbetaling
i kroner

Når din pension bliver udbetalt (prognose i 2021-kroner)

Årlig udbetaling fra ratepension i 10 år fra 01.11.2045 (■ år)

Årlig udbetaling fra livsvarig pension fra 01.11.2045 (■ år)

...

Ankenævnet for Forsikring

6.

100887

Din pensionsordning er omfattet af en firmapensionsaftale mellem en arbejdsgiver og Danica Pension. Din pensionsordning er således underlagt bestemmelserne i firmapensionsaftalen.

Denne dækningsoversigt gælder pr. 01.01.2021.

...

Når din pension bliver udbetalt (prognose)

...

Din tidligste pensionsalder er 66 år på denne pensionsordning (tre år før din folkepensionsalder)."

Af brev af 28/4 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Du har tilpasset din pensionsordning (tilbud)

...

Du har den 28. april 2021 gennemført rådgivningssamtale og tilpasset din pensionsordning.

Pensionsopsparing

Forventet udbetaling før skat pr. måned ...

Du har ikke tilpasset din opsparing.

Aftalt tidspunkt for udbetaling er den 1. november 2045.

...

Hvem skal have udbetalingen ved din død?

Begunstigelse

Danica Balance ...68

Du har tilpasset din begunstigelse, så udbetalingen fra din pensionsordning ved dødsfald går til dine børn til lige deling.

...

Dine pensionsordninger

Du har hentet oplysninger om dine andre pensionsordninger fra Pensionsinfo den 28. april 2021. Vi bruger oplysningerne til at give dig en anbefaling med udgangspunkt i alle dine pensionsordninger.

...

Pensionsopsparing

Danica Pension aftale ...68

Opsparing beregnet pr. 01.04.2021

16.196 kr.

Årlig indbetaling beregnet pr. 01.04.2021

65.952 kr.

[Selskab2] aftale ...09

Opsparing beregnet pr. 28.04.2021

...

Årlig indbetaling beregnet pr. 28.04.2021

0 kr.

[Selskab2] aftale ...40

Opsparing beregnet pr. 28.04.2021

...

Årlig indbetaling beregnet pr. 28.04.2021

0 kr."

Af resume af rådgivningsaftale af 28/4 2021 fremgår bl.a.:"Resume af rådgivningssamtale

...

Her ser du, hvad vi har aftalt:

...

Begunstigelse

Du har ønsket at tilpasse din begunstigelse, så udbetalingen fra din dækning ved dødsfald går til **Danica Balance ...68**
Mine børn til lige deling

Din tilpasning træder i kraft pr. den dato, du skriver under på aftalen.

...

Begrundelser for dine valg**Pensionsopsparing**

Din opsparing følger vores anbefaling, og du har valgt, at den skal fortsætte uændret.

- Du har valgt ratepension, da du ønsker størst mulig fleksibilitet, indtil dine udbetalinger starter. Når grænsen for indbetaling til ratepensionen er nået, bliver den resterende del af indbetalingen indsat på en livsvarig pension.

Du har oplyst, at du gerne vil gå på pension som 64-årig.

Din forventede udbetaling består af din pensionsopsparing hos os og eventuelt andre pensionsordninger, som vi har fået oplysninger om fra PensionsInfo. Vi har også indregnet en del af din fri-værdi og anden formue - sammen med din folkepension."

Pensionsrådgiver1 har i mail af 28/4 2021 kl. 17:27 til klageren bl.a. anført:

"Lad mig endelig høre fra dig, når du har talt med [selskab2] vedr. din pensionsrettighed '5 år før gældende folkepension'.

Vi aftalte at du undersøger om der er sket en fejl, da du har mistet din tidligere '60 års rettighed'.

Når ovenstående er afklaret (forhåbentlig rettet), kan vi igangsætte overførslen fra [selskab2]. Lad os tales ved om dette."

Af mail af 12/5 2021 fra pensionsrådgiver1 til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg tillader mig lige at skrive til dig igen, da jeg ikke har hørt fra dig vedr. pensionsrettigheden i [selskab2]. Se evt. mailen nedenfor, som jeg skrev efter vores møde. Har du hørt fra [selskab2]?

Vi aftalte at ændre begunstigelsen på din pensionsordning til 'mine børn til lige deling'. Det ser ikke ud som om du har underskrevet det dokument – korrekt?"

Af brev af 15/5 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Du har tilpasset din pensionsordning

...

Du har den 15. maj 2021 gennemført rådgivningssamtale og tilpasset din pensionsordning.

Pensionsopsparing

Forventet udbetaling før skat pr. måned ...

Du har ikke tilpasset din opsparing.

Ankenævnet for Forsikring

8.

100887

Aftalt tidspunkt for udbetaling er den 1. november 2045.

...

Hvem skal have udbetalingen ved din død?

Begunstigelse

Danica Balance ...68

Du har tilpasset din begunstigelse, så udbetalingen fra din pensionsordning ved dødsfald går til dine børn til lige deling.

...

Dine pensionsordninger

Du har hentet oplysninger om dine andre pensionsordninger fra Pensionsinfo den 28. april 2021. Vi bruger oplysningerne til at give dig en anbefaling med udgangspunkt i alle dine pensionsordninger.

...

Pensionsopsparing

Danica Pension aftale ...68

Opsparing beregnet pr. 01.04.2021

16.196 kr.

Årlig indbetaling beregnet pr. 01.04.2021

65.952 kr.

[Selskab2] aftale ...09

Opsparing beregnet pr. 28.04.2021

...

Årlig indbetaling beregnet pr. 28.04.2021

0 kr.

[Selskab2] aftale ...40

Opsparing beregnet pr. 28.04.2021

...

Årlig indbetaling beregnet pr. 28.04.2021

0 kr."

Af brev af 18/5 2021 fra selskabet til klageren bilagt dækningsoversigt fremgår bl.a.:

"Ændring af din Danica Balance-pension

Vi har ændret din pensionsordning fra 17. maj 2021.

Din pensionsordning blev oprettet med nogle forbehold, som galdt, indtil vi modtog oplysninger om dit helbred. Vi har modtaget helbredserklæringen fra dig, og du kan se, hvordan du nu er dækket i det vedlagte.

* Begunstigelsen er ændret.

Derfor får du her

* et kort overblik (resume) over pensionsordningen

* en dækningsoversigt, der uddybende beskriver, hvad pensionsordningen indeholder

...

Kort overblik pr. 17.05.2021

Beløbene er før eventuelle skatter og afgifter.

Udbetaling
i kroner

Når din pension bliver udbetalt (prognose i 2021-kroner)

Årlig udbetaling fra ratepension i 10 år fra 01.11.2045 (■ år)

Årlig udbetaling fra livsvarig pension fra 01.11.2045 (■ år)

...

Ankenævnet for Forsikring

9.

100887

Din pensionsordning er omfattet af en firmapensionsaftale mellem en arbejdsgiver og Danica Pension. Din pensionsordning er således underlagt bestemmelserne i firmapensionsaftalen.

Denne dækningsoversigt gælder pr. 17.05.2021.

...

Når din pension bliver udbetalt (prognose i 2021-kroner)

...

Din tidligste pensionsalder er 66 år på denne pensionsordning (tre år før din folkepensionsalder)."

I mail af 4/9 2023 fra pensionsrådgiver2 til klageren hedder det bl.a.:

"Tak for behagelig samtale. Vi har aftalt tilpasning af din indbetaling med 5 % ekstra fra 1. december, tilpasning af dækning ved tab af erhvervsevne fra basisdækning på 40 til 55 procent af din løn, samt overførsel af pensionsordning fra [selskab2]. Aftale er sendt til underskrift i din Netpension.

Overførsel af [selskab2]

Din pensionsordning [policenr.] hos [selskab2], kan udbetales fra du fylder 60 år.

Har seneste indbetaling været indenfor 36 måneder, kan den sammenlægges med din pensionsordning ...68 og bevare udbetalingsretten ved de 60 år. Har seneste indbetaling været udenfor 36 måneder, vil den blive placeret på ordning for sig selv, for at bevare den gode udbetalingsret.

Flyttegebyr godtgøres som aftalt.

Jeg følger op på dette, når ordning er overført fra [selskab2]. [Selskab2] har tidsfrist på overførsel af din pensionsordning på indeværende måned plus en måned.

Særeje og Båndlæggelse

Ønsker du at gøre udbetaling til [barn] særeje og/eller båndlægge udbetalingen, kan du gøre dette ved at udfylde de vedhæftede blanketter. Når du har udfyldt og underskrevet blanketten, kan du scanne den ind og sende den til os via [denne kontaktformular](#). Det er sikker forbindelse på vores hjemmeside.

Du får besked fra os i e-Boks, når vi har modtaget din underskrift og ændret begunstigelsen på din pensionsordning."

Af brev af 4/9 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Du har tilpasset din pensionsordning (tilbud)

...

Du har den 4. september 2023 gennemført rådgivningssamtale og tilpasset din pensionsordning. Vores anbefaling tager højde for, at du ønsker at tilpasse lønnen på din pensionsordning.

Din tilpasning herunder lønændring kræver, at vi skal bruge flere oplysninger om dit helbred. Din tilpasning gælder derfor først, når vi har vurderet og godkendt dine helbredsoplysninger. Din nuværende dækning gælder indtil din tilpasning er godkendt.

Ankenævnet for Forsikring

10.

100887

Pensionsopsparing

Forventet udbetaling før skat pr. måned ... kr.

Du har forhøjet din indbetaling til opsparing med 2.627 kroner på forsikringsnummer ...68.

Aftalt tidspunkt for udbetaling er den 1. november 2045.

...

Samling af dine pensioner

[Selskab2]

Vi overfører aftale ...40 til forsikringsnummer ...68.

	Beregnet pr.	Beløb
Pensionsopsparing	04.09.2023	...
Dækning ved dødsfald (sum)	04.09.2023	...

Ved overførsel accepterer du, at

- eventuelle forsikringsdækninger falder væk
- eventuelle værdipapirer bliver solgt inden overførslen, og at beløbet bliver indsat på din opsparing
- betale et gebyr på mellem 1.400 og 2.300 kroner til [selskab2]

Tidligste udbetalingstidspunkt

Når du overfører din pensionsordning til Danica Pension, bevarer vi automatisk din eventuelle ret til at få udbetalt din pension, når du fylder 60 år eller 5 år før folkepensionsalderen – jf. pensionsbeskatningsloven. I nogle tilfælde er vi dog nødt til at oprette en ekstra pensionsordning til dig, og det medfører øgede omkostninger. Du har accepteret øgede omkostninger, hvis det er nødvendigt for at bevare din ret til udbetaling fra 60 år eller 5 år før folkepensionsalderen.

Betingelse for overførsel

Din accept er betinget af, at oprettelsen i Danica Pension sker på helbreds vilkår, der ikke er ringere end i din nuværende ordning.

Ved overførsel til Danica Balance skal du være opmærksom på, at

- din pensionsopsparing bliver oprettet på et ugaranteret beregningsgrundlag
- der ikke er garanti for størrelsen af dine pensionsudbetalinger, og at eventuelle tidligere garantier falder væk
- der er mulighed for både positivt og negativt afkast på din opsparing
- der er mulighed for at tilkøbe garanti til din pensionsordning

Hvad nu?

Når pengene er overført, sender vi dig et kort overblik (resume), der beskriver din pensionsordning."

Klageren har i mail af 25/9 2023 til pensionsrådgiver2 bl.a. bemærket:

"Efter telefoniske tilbagemelding den 13-09-2023, valgte jeg som nævnt ikke at gennemføre de ændringer vi talte om på mødet den 04-09-2023. Min skuffelse over Danica Pension, har jeg vendt med en HR medarbejder og efterfølgende fagforeningens juridisk rådgivning.

Opsummering fra juristen:

- Mangelfuld rådgivning der ikke lever op til bekendtgørelse af lov om finansiel virksomhed.
- At Danica Pension ikke udtrykkeligt i forbindelse med rådgivningen den 28-04-2021, oplyste frist for anmodning om overførsel af pensionsordning i henhold til Jobskifteaftalen.
- At Danica Pension ikke har fulgt op på overførsel fra [selskab2], efter den 15-05-2021, hvor 60 års rettigheder ved [selskab2] var rettet.

Derudover er det juristens vurdering, at en overskridelse på 4 dage burde være noget Danica Pension kunne håndtere."

Selskabet har i brev af 20/10 2023 til klageren bl.a. anført:

"Jeg har gennemgået dit sagsforløb med Danica Pension, og det er min vurdering, at sagsforløbet og Danica Pensions rådgivning har været fyldestgørende og i overensstemmelse med god skikreglerne. Danica Pension kan derfor ikke imødekomme dit krav om ændring af din pensionsordning med forsikringsnummer ...68 til en 60-årsrettighed.

Baggrund

Det er korrekt, at jobskifteaftalen ikke er nævnt i det fremsendte møderesume fra dit møde med en pensionsrådgiver. Baggrunden herfor var, at du på tidspunktet havde fravalgt en overførsel til Danica Pension som følge af din uenighed med [selskab2] om udbetalingsrettighederne. Pensionsrådgiveren har noteret følgende i Danica Pensions interne kontaktregistrering den 28. april 2021: *'Afvent overførsel fra [selskab2], da [klageren] mener pensionsretten er forkert. Står med 5 års ret, men burde være 60 års ret – [klageren] fortæller mig at [selskab2] tidligere har rådgivet ham grundigt omkring vigtigheden af bevarelse af 60 års ret. (Danica har sendt to policer til [selskab2] i 2018 – begge med 60 års ret).'*

Den 12. maj 2021 fremgår det af en ny kontaktregistrering fra vores pensionsrådgiver: *'Sendt mail til [klageren] – rykker for om han har fået svar fra [selskab2] vedr. pensionsrettighed. Fortsat ikke svar fra [klageren].'*

I forbindelse med min gennemgang af din sag, har jeg forelagt din henvendelse og bemærkninger for en af Danica Pensions skatterådgivere, der kunne bekræfte, at der er tale om en overskridelse af jobskifteaftalens 3-års frist – dette uanset om fristoverskridelsen er på 8 dage. I henhold til de gældende regler på området og praksis, er denne frist desværre ufravigelig. Denne frist er ikke fastlagt af Danica Pension, men fremgår direkte af pensionsbeskatningslovens regler.

Tilbud om oprettelse af ny pensionsordning

Selvom Danica Pension ikke kan dispensere fra fristen i pensionsbeskatningsloven, kan vi i stedet tilbyde dig, at oprette en ny pensionsordning med 60-årsrettighed med overførslen fra [selskab2]. Derefter kan vi flytte de fremtidige indbetalinger og forsikringsdækninger til den nye firmapensionsordning. Pensionsordning med police nr. ...68 vil herefter blive ændret til pensionsordning uden indbetaling og uden forsikringsdækninger.

Hvis du ønsker, at vi skal oprette en ny pensionsordning med 60-årsrettigheden fra overførslen fra [selskab2], beder vi dig om at sende en bekræftelsesmail til ... senest den 3. november 2023, som vil sende det nødvendige dokumenter til underskrift i din Netpension."

Af screenshot fra e-Boks fremlagt af klageren fremgår bl.a.:

danica			Menu ▾	Hjælp	Log af
Mit overblik	Post fra virksomheder		Post fra det offentlige		
 Danica Pension	Helbredserklæring	18. maj 2021	Mappe Indbakke		
 Danica Pension	Resultat - rådgivningssamtale	18. maj 2021	Mappe Indbakke		
 Danica Pension	Aftale om ændring	18. maj 2021	Mappe Indbakke		
 Danica Pension	Resume af rådgivningssamtale	29. apr. 2021	Mappe Indbakke		
 Danica Pension	Vi mangler oplysninger	10. mar. 2021	Mappe Indbakke		
 Danica Pension	e-Post fra Danica Pension - Ændring af investeringsbetin...	9. mar. 2021	Mappe Indbakke		
 Danica Pension	Pension/forsikring	4. feb. 2021	Mappe Indbakke		

Nævnet udtaler:

Twisten angår, om selskabet er ansvarligt for, at klagerens pensionsordning ...68 ikke giver ret til udbetaling fra 60 år ("60-årsret"), fordi ordning ...68 ikke er blevet sammenlagt med en anden pensionsordning fra selskab2 med 60-årsret.

Ankenævnet for Forsikring

13.

100887

Den 1/1 2021 blev klageren som led i ny ansættelse omfattet af firmapensionsordning ...68 med ret til udbetaling 3 år før folkepensionsalderen (dvs. ved 66 år). Den 28/4 2021 holdt klageren pensionsmøde med selskabets pensionsrådgiver1, hvor der blev drøftet overførsel af klagerens opsparring fra selskab2. Opsparingen i selskab2 var noteret med ret til udbetaling 5 år før folkepensionsalderen og ikke med 60-årsret, hvilket klageren mente var en fejl. Pensionsrådgiver1 skrev i en mail til klageren senere samme dag, at "Lad mig endelig høre fra dig, når du har talt med [selskab2] vedr. din pensionsrettighed '5 år før gældende folkepension'. Vi aftalte at du undersøger om der er sket en fejl, da du har mistet din tidligere '60 års rettighed'. Når ovenstående er afklaret (forhåbentlig rettet), kan vi igangsætte overførslen fra [selskab2]. Lad os tales ved om dette."

Den 12/5 2021 skrev pensionsrådgiver1 til klageren, at "Jeg tillader mig lige at skrive til dig igen, da jeg ikke har hørt fra dig vedr. pensionsrettigheden i [selskab2]. ... Har du hørt fra [selskab2]? Vi aftalte at ændre begunstigelsen på din pensionsordning til 'mine børn til lige deling'. Det ser ikke ud som om du har underskrevet det dokument – korrekt?"

Den 15/5 2021 underskrev klageren elektronisk de dokumenter, han havde modtaget af selskabet i forlængelse af mødet den 28/4 2021 – herunder et dokument om tilpasning af ordning ...68 og en helbredserklæring. Det fremgår af tilbuddet og af selskabets bekræftelsesbrev af 15/5 2021, at tilpasningen af ordningen angår begunstigelsen ved dødsfald. Der fremgår ikke oplysninger om overførsel af opsparring fra selskab2. Den 18/5 2021 sendte selskabet en dækningsoversigt, hvor det fremgår, at tidligste pensionsalder er 66 år (tre år før folkepensionsalderen). Der blev ikke iværksat overførsel af klagerens opsparinger fra selskab2.

Den 4/9 2023 holdt klageren møde med pensionsrådgiver2. Det blev afklaret, at klagerens opsparring i selskab2 ikke længere kunne overføres efter jobskifteaftalen, idet 36-månedersfristen herfor var udløbet ved udgangen af august 2023. Det var derfor ikke længere muligt at sammenlægge ordningerne og videreføre 60-årsretten på ordning ..68. Selskabet har tilbudt klageren at oprette en ny police, hvor dels opsparringen fra selskab2, dels klagerens fremtidige pensionsindbetalinger til selskabet kan indgå. En sådan ny police kan opnå 60-årsret. Police ...68 æn-

Ankenævnet for Forsikring

14.

100887

dres i den forbindelse til en fripolice uden yderligere indbetalinger og fortsætter med ret til udbetaling 3 år før folkepensionsalderen. Klageren har afslået selskabets tilbud.

Klageren har anført, at han aftalte med pensionsrådgiver1, at opsparingen i selskab2 skulle overføres, så snart fejlen om 60-årsret var afklaret med selskab2. Klageren blev den 15/5 2021 ringet op af selskab2, der anerkendte, at han havde 60-årsret i selskab2. Klageren ringede herefter til selskabet og meddelte, at fejlen var rettet hos selskab2. Han kan ikke dokumentere sit opkald til selskabet den 15/5 2021, fordi hans telefonselskab ikke kan gå så langt tilbage. Klageren ventede med at underskrive selskabets dokumenter, til fejlen i selskab2 var løst, og han underskrev derfor dokumenterne den 15/5 2021. Han forventede, at selskabet herefter sørgede for, at der skete overførsel fra selskab2, og at police ...68 fik 60-årsret, idet dette var aftalt med pensionsrådgiver1, jf. mail af 28/4 2021. Det er en fejl fra selskabets side, at det ikke fremgår af tilbuddet efter pensionsmødet den 28/4 2021, at der skal ske overførsel fra selskab2. Klageren blev først den 4/9 2023 under mødet med pensionsrådgiver2 opmærksom på, at der ikke var sket overførsel. Klageren har anført, at selskabet også har forsømt at vejlede om 36-måneders fristen i jobskifteaftalen. Klageren ønsker, at selskabet erkender sin manglende opfølgning på sagen og får lagt de to pensionsaftaler sammen med 60-årsret.

Selskabet har anført, at klageren bærer skylden og ansvaret for, at han i dag ikke har 60-årsret på sin pensionsordning i selskabet. Selskabet har anført, at klageren aftalte med pensionsrådgiver1 på mødet den 28/4 2021, at klageren ville afklare tvivlsspørgsmålet om 60-årsret med selskab2 og vende tilbage. Derfor blev mødet den 28/4 2021 afsluttet med et tilbud, hvor eneste ændring var en ny begunstigelse. Pensionsrådgiver1 forsøgte efter mødet flere gange at få telefonisk kontakt til klageren og skrev den 12/5 2021 en mail og spurgte, om klageren havde hørt fra selskab2 om 60-årsretten. Pensionsrådgiver1 bestrider, at hun blev ringet op af klageren den 15/5 2021, og selskabet har ingen registrering af, at klageren har kontaktet selskabet den dag. Selskabet har anført, at klageren har underskrevet et tilbud, hvor der ikke fremgår oplysninger om overførsel fra selskab2. Selskabet har fremsendt et bekræftelsesbrev den 15/5 2021 og en ny dækningsoversigt den 18/5 2021, og klageren har vedvarende på internettet kunnet se, at han fortsat har opsparing i selskab2. Selskabet kan ikke dispensere fra jobskifteaf-

Ankenævnet for Forsikring

15.

100887

talens 36-månedersfrist, idet fristen følger af pensionsbeskatningsloven og er ufravigelig. Selskabet havde i april 2021 ingen grund til at vejlede om fristen, da der kun var gået 7 af de 36 måneder, og det var forventningen, at opsparingen skulle overføres snarest muligt efter klagerens dialog med selskab2. Selskabet har subsidiært anført, at klageren ikke har lidt et erstatningsberettiget tab forbundet med, at en uvæsentlig del af hans pensionsordning først kan udbetales efter alder 60 år.

Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at selskabet ifalder erstatningsansvar for mangelfuld sagsbehandling eller rådgivning af klageren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets sagsbehandling eller rådgivning har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet ifalder erstatningsansvar over for klageren i anledning af, at klageren ikke har opnået 60-årsret på police ...68.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at han i april-maj 2021 har givet selskabet en instruks om at overføre sin opsparing fra selskab2 til selskabet. Af tilbudet på tilpasning af klagerens pensionsordning – som selskabet afgav i forlængelse af mødet den 28/4 2021, og som klageren har underskrevet – fremgår det ikke, at selskabet skal iværksætte en overførsel af klagerens opsparing fra selskab2. Af mail af 28/4 2021 fra pensionsrådgiver1 følger det, at det var hensigten, at der skulle ske overførsel af opsparingen, og at det var aftalt, at klageren først skulle undersøge, om der var sket en fejl hos selskab2 angående 60-årsret og vende tilbage til selskabet. Pensionsrådgiver1 har fulgt op på sagen ved mail af 12/5 2021. Klageren har ikke bevist, at han har kontaktet selskabet telefonisk den 15/5 2021 og givet instruks om overførsel fra selskab2. Der foreligger ingen skriftlige meddelelser fra klageren til selskabet med instruks om overførsel eller med oplysning om, at selskab2 har anerkendt, at klageren har 60-årsret på sin pensionsordning.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet den 18/5 2021 har fremsendt et brev med oplysning om, at klagerens pensionsordning var ændret i overensstemmelse med tilbuddet, som

Ankenævnet for Forsikring

16.

100887

klageren har underskrevet. Selskabet har vedlagt en ny dækningsoversigt. Af brevet og dækningsoversigten fremgår der ikke oplysninger om, at der skulle ske overførsel af en opsparing fra selskab2. Af dækningsoversigten fremgår det – som i tidligere dækningsoversigter – at klagerens tidligste pensionsalder er 66 år på pensionsordningen (tre år før folkepensionsalderen).

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.



Hans-Jørgen Nymark Beck