

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. december 2024 blev i sag nr. 101803:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Bernstorffsgade 40
1577 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 10/6 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har haft en længere korrespondance med Danica Pension på mail, som har ført til 1) afvisning af krav dateret den 14/5, og 2) den 31/5 brev fra klageansvarlig om tilbudt en mindre erstatning end det fulde tab. Jeg er ikke tilfreds med den tilbudte erstatning, og vil have at Danica Pension dækker hele tabet.

Sagen angår kort, at Danica Pension har ændret min investering fra Globale aktier til Korte obligationer, uden at give mig besked herom, hvorved formuen har været investeret fra 21. december 2023 med et produkt med lavt afkast. Danica Pension skal erstatte tabet ved at formuen har været investeret i produkt med lavt afkast.

Jeg har den 3. november 2023 indgået aftale med pensionsrådgiver ... om ændring af eksisterende pensionsordning i Danica Pension, så den tilpasses min nye ansættelse fra 1. september 2023 hos ... Der videreføres en eksisterende pensionsordning med ret til pension ved 60 år som inden ændringerne investeret i Danica Link, Globale Aktier.

Jeg bliver oplyst af pensionsrådgiver, at de er instrueret i ved Danica Link produkter, at de starter i Korte Obligationer, og jeg selv skal gå ind i netpension og rette dette til Globale Aktier, hvis jeg vil beholde dem der. (Min anden pensionsordning i Danica omlægges samtidig til Danica Link og investeres ligeledes i Globale Aktier). Mit ønske om 100 % aktieandel fremgår af resultatdokumentet fra [pensionsrådgiver] mødet.

Jeg modtager fra Danica Pension i e-boks den 16. december 2023 et brev dateret 18. december, som effektuerer ændringerne i aftalebrevet af 3. november, her oplyses der (side 8) at der fra den

18. december 2023 investeres i Globale Aktier. Jeg går ind på net-pension for at kontrollere, at der investeres i globale aktier på begge depoter, hvilket er tilfældet. Da jeg ikke modtager andre oplysninger, indretter mig nu efter, at depotet er lagt i globale aktier.

Jeg modtager i e-boks besked dateret 30. januar 2024 om ændringer i firmapensionsordningen og at sundhedspakken er tilføjet. Dette brev viser sig også at indeholde en note om, at der nu investeres i Korte Obligationer. Det opdager jeg ikke på tidspunktet, hvilket nu er en del af uenigheden om erstatningsopgørelsen.

Jeg modtager i e-boks den 25. marts 2024 brev om ændringer i pensionsordningen (bl. Ny lønsum). Her opdager jeg så, at der står at der investeres i Korte Obligationer fra 25. marts. Jeg logger ind på netpension og konstaterer her, at afkastet på denne pensionsordning er markant lavere end i den anden ordning i Globale Aktier. Jeg reagerer med telefonopkald og opfølgende mails 2. april, da det nu for mig ser ud som om, at nogen har lavet depotændringer med tilbagevirkende kraft. Det viser sig, at ændringen er sket den 21. december 2023, men at jeg først opdager det ultimo marts. Danica oplyser, at de ikke kan lægge depotet om i Globale Aktier hurtigt, idet en eventuel erstatning og depotændring først kræver at de undersøger sagen. Vi aftaler derfor, at jeg selv lægger om fra Korte Obligationer til Globale Aktier. Handel effektueres den 9. april.

Der kører herefter en længere mailkorrespondance, idet jeg her fremhæver:

Den 15. april oplyser Danica, at de er ved at regne på en erstatningsopgørelse. Samme dag gør jeg opmærksom på, at et brev som Danica Pension mener at have sendt til mig om omlægning til Korte Obligationer den 15. december 2023, ikke er nummereret og aldrig kommet frem til mig i E-boks.

Den 14. maj 2024 meddeler Danica Pension afslag på erstatning bl.a. med henvisning til, at de har bekræftet ændringen til Korte Obligationer i brev sendt til mig den 15. december 2023. Det fremgår ikke, om de har undersøgt om brevet faktisk er sendt.

Jeg sender den 14. maj 2024 klage til den klageansvarlige i Danica Pension, nu med bekræftede oplysninger fra E-boks om, at de heller ikke kan se brevet af 15. december 2023 fra Danica Pension til mig.

Den 31. maj 2024 modtager jeg svar fra den klageansvarlige. Her erkendes det, at brevet af 15. december 2023 ikke er afsendt fra Danica Pension. Det kan derfor lægges til grund a) at Danica Pension, i E-boks den 16. december (dateret den 18. december) skriver til mig, at der investeres i Globale Aktier og b) at Danica Pension få dage senere den 21. december 2023 omlægger til Korte Obligationer, uden at informere mig herom. Danica Pension tilbyder i dette brev erstatning for forskel i afkast i perioden frem til ændringsbrevet af 30. januar 2024. Dette ændringsbrev er ganske vist er udløst af nogle andre ændringer, men det fremgår også, at der investeres i Korte Obligationer. Jeg forstår 31. maj brevet fra Danica Pension sådan, at det erkendes at der skal erstatte, men at erstatning kun løber til 30. januar 2024.

Jeg mener derimod, at Danica Pension skal stille mig, som om der hele tiden har været investeret i Globale Aktier, og dermed erstatte det manglende afkast indtil betalingen sker.

At der med ændringsbrevet den 30. januar er sendt en autobesked ud om investeringsformen, som følge af andre ændringer fritager ikke Danica Pension for erstatningsansvar i perioden herefter.

ter. En fritagelse for at dække tab efter en dato kunne være rimelig, hvis Danica Pension havde givet særskilt meddelelse om (som det var intentionen), at der var foretaget ændringer i investeringerne. Desuden er det vindue med tab vi taler om i pensionsmæssig sammenhæng ret kort, ca. 4 mdr. hvis erstatning var gjort op første gang krav blev rejst.

Og så havde det jo været elegant, hvis Danica Pension selv havde opdaget, at brevet ikke var sendt, – og selv reageret på det, eller erkendt fejlen mens de regnede på erstatningen i april/maj måned i stedet for at lave og sende en afgørelse den 14. maj baseret forkerte oplysninger. Desværre kan man komme i tvivl om den type fejl kun er sket denne ene gang eller, da det åbenbart er systemmæssigt muligt, hvor mange andre kunder i Danica Pension der sagsbehandles ud fra oplysninger som ikke er sendt til kunderne. Se ankenævnsafgørelse 95372.

ikke medhold fordi der ikke var lidt tab i den relevante periode. Men princip om at selskabets specifikke opfordring til at kigge på placeringen af midler udgør tidspunkt for hvornår selskabets erstatningspligt ophører (klagers tabsbegrænsningspligt indtræder). Den almindelige standardskrivelse med oplysning om at der investeres i xx link havde ikke denne virkning.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg skal derfor bede Danica Pension stille mig som om der hele tiden har været investeret i Globale Aktier, og erstatte det herved manglende afkast indtil betalingen sker."

I brev af 10/7 2024 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Danica Pension ... har investeret klagers ordning i overensstemmelse med klagers anvisninger. Det af klager rejste krav om erstatning afvises derfor.

Sagsfremstilling

Klager har to pensionsordninger hos Danica, henholdsvis en ordning med forsikringsnummer ...3186 og ...4658. Klagen vedrører investeringen af den ene ordning, med forsikringsnummer: ...3186 (herefter 'Ordningen').

Den 3. november 2023 har klager et rådgivningsmøde hos pensionsmægleren ... (herefter 'Mægler') om Ordningen. Ordningen er således mæglerbetjent, hvilket indebærer, at det er Mægler fremfor Danica, der rådgiver klager om Ordningen.

I overensstemmelse hermed er ingen medarbejdere fra Danica involveret i rådgivningsmødet og Danica ved ikke, hvad der under mødet måtte være drøftet mellem klager og dennes rådgiver hos Mægler. Danica får eksempelvis heller ikke indsigt i den resultatside fra Mæglers rådgivning, som klager har fremlagt.

Danica modtager i forlængelse af mødet en ændringsbegæring for Ordningen, vedlagt som **bilag A**, indeholdende en anmodning om at omlægge investeringen af klagers ordning til en Danica Link-ordning 100 pct. investeret i Danske Invest Danske Korte Obligationer.

Som det fremgår af bilag A har klager selv underskrevet dokumentet.

Grundet ekspeditionstid – som mæglerne er bekendt med at der er for sådanne anmodninger – eksekveres omlægningen af investeringen af klagers ordning først medio december.

Klager har ikke efter underskrivelsen af anmodningen vedlagt som bilag A givet Danica andre ordrer for investeringen af Ordningen.

Danicas brev til klager af 18. december 2023 vedrørende Ordningen (fremlagt af klager) var foranlediget af andre ændringer til Ordningen, med virkning pr. 1. september 2023, hvilket tydeligt fremgår af brevets forside, hvoraf følgende fremgår:

'Ændring af din Danica Link

Vi har ændret din pensionsordning fra 1. september 2023.

- * *Den pensionsbestemmende løn er ændret til ... kroner.*
- * *Pensionsindbetalingen er sat ned til 12,0 procent af den pensionsbestemmende løn.*
- * *Dækning ved død er ændret.*
- * *Dækning ved visse kritiske sygdomme er tilføjet.*
- * *Din stilling er ændret.*
- * *Dødsfaldsdækning i Forenede Gruppeliv er slettet. Vær opmærksom på, at du kan have haft 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 Link'*

Forsiden giver ingen indikation af at være bekræftelse af en investeringsændring.

At der på side 8 i den til brevet af 18. december 2023 vedlagte dækningsoversigt fremgår, at Ordningen er investeret i Danica Link Indeks Globale Aktier skyldes et tidsmæssigt overlap mellem brevets dannelse og så eksekveringen på klagers anmodning, jf. bilag A, om omlægning af investeringen til Danske Invest Danske Korte Obligationer, som reelt sker samme dag (uagtet brevets datering med den 18. december, så er det udfærdiget den 15. december).

Klager ændrede den 3. november 2023 investeringen *af sin anden ordning i Danica*, jf. **bilag B og C**, hvoraf det af sidstnævnte tydeligt fremgår, at dispositionen ikke vedrører Ordningen.

Det må konstateres, jf. også den af klager fremlagte korrespondance, at der beklageligvis har været noget forvirring i forbindelse med klagebehandlingen, herunder relateret til, om Danica skulle have gjort noget forkert og hvorvidt en handelsbekræftelse af 15. december 2023 (for omlægning af investeringen i overensstemmelse med bilag A) var sendt til klager eller ej. Tilkendegivelserne i forbindelse hermed er ikke udtryk for erkendelsen af et juridisk ansvar.

Som **bilag D** vedlægges den handelsbekræftelse af 15. december 2023, der ifølge Danicas systemer er printet med henblik på *fysisk fremsendelse* (dvs. ikke E-boks) til klager, men som klager angiver, at han ikke har fået.

Det kulancemæssigt fremsatte tilbud

Som det fremgår af Danicas brev dateret 31. maj 2024 (fremlagt af klager), udmøntede den interne klagebehandling sig i et tilbud til klager om en kulancemæssig håndtering af sagen.

Et kulancemæssigt fremsat tilbud er ikke udtryk for erkendelse af et juridisk ansvar. Tilbuddet har været begrundet i et ønske om en mindelig løsning baseret på en vurdering af at ekspeditionstiden på eksekveringen af bilag A muligvis har kunnet bidrage til den forvirring om sine pensionsforhold, som det må konstateres, at klager har befundet sig i. Der er ved fremsættelsen af tilbudet yderligere taget hensyn til den rejste usikkerhed om, hvorvidt handelsbekræftelsen af 15. december 2023 (bilag D) de facto er sendt til klager.

Ingen af disse forhold kan dog fratage klager ansvaret for selv, på tydelig og dokumenterbar vis, at følge op på det forhold, at han har underskrevet en anmodning om omlægning af Ordningen. Det har klager ikke gjort. Ved ikke at gøre det, har klager ikke kunnet forvente andet end at Danica ville eksekvere i overensstemmelse med bilag A.

Det kulancemæssigt fremsatte tilbud var derfor et bud på en 'salomonisk' løsning af den opståede tvist.

Det kulancemæssigt fremsatte tilbud stillede klager som om han havde været investeret i Danica Link Indeks Globale Aktier frem til ultimo januar, hvor klager modtog brev fra Danica (af 30. januar 2024, fremlagt af klager), hvoraf det fremgik, at hans ordning var investeret i Danske Invest Danske Korte Obligation. Klager har også løbende kunne følge investeringen af Ordningen via sin Netpension.

Klager tilkendegiver, at der ikke på forsiden af brevet af 30. januar 2024 er oplysninger, som har givet ham anledning til at foretage nærmere undersøgelser af dokumentets oplysninger vedrørende investeringen af Ordningen.

Det bestrides ikke. Heroverfor bemærkes det dog blot, at det, som anført ovenfor, heller ikke var tilfældet ved brevet af 18. december 2023 – samt at klager på intet tidspunkt har foretaget dispositioner for at modgå omlægningen af ordningen i overensstemmelse med det af ham underskrevne bilag A og klager derfor intet grundlag har haft for at opfatte efterfølgende kommunikationen til ham som en bekræftelse af en disposition, som han ikke har foretaget.

Anbringender

Danica har blot investeret Ordningen i overensstemmelse med indholdet af den af klager underskrevne anmodning, jf. bilag A.

Klager foretog ingen modsatrettede dispositioner efter sin underskrift af bilag A og klager har derfor ikke med god tro været berettiget til at betragte efterfølgende kommunikation fra Danica som en bekræftelse af andre investeringsvalg end hvad der fulgte af bilag A – en disposition, som ikke er foretaget, kan i sagens natur ikke bekræftes.

Angivelsen på side 8 i dækningsoversigten, som fremsendes til klager ved Danicas brev af 18. december 2023, som angiver at Ordningen var 100 pct. investeret i Danica Link Indeks Globale Aktier, kan således heller ikke tages til indtægt for at være en bekræftelse af et investeringsønske.

Danicas brev af 18. december 2023, hvortil førnævnte dækningsoversigten var vedlagt, angiver da også tydeligt at være foranlediget af andre ændringer til Ordningen, med virkning pr. 1. september 2023, og kan også af denne årsag ikke opfattes som en bekræftelse af dispositioner, som måtte være foretaget efter dette tidspunkt.

Klager har været vidende om at han havde to pensionsordninger og skulle selv have handlet mere aktivt, hvis han alligevel ikke ønskede den investeringsmåde, der fulgte af den af ham underskrevne anmodning for Ordningen. Ved ikke at gøre dette bærer klager selv et ansvar for at der er eksekveret i overensstemmelse med den af ham underskrevne anmodning.

Henset til det ovenfor anførte er det en ren teoretisk betragtning, at Ordningen kunne have været investeret anderledes og dermed kunne have givet et andet afkast, hvorfor der ikke foreligger et tab i juridisk henseende.

I det omfang, der eventuelt måtte være givet klager forkerte oplysninger på rådgivningsmødet med Mægler er det noget, som Mægler bærer ansvaret for – ikke Danica.

Faktum i ankenævnets afgørelse nr. 95372 (hvortil klager har henvist) adskiller sig fra den foreliggende sag, allerede af den årsag, at Danica i nærværende sag blot har eksekveret i overensstemmelse med klagers anmodning. Afgørelsen er derfor irrelevant for den foreliggende sag.

Klagers krav afvises."

Klageren har i brev af 15/7 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Den anden Ordning

Danica Pension bidrager med indlægget omkring ændringer i den anden ordning. Det omkring ændringer i den anden ordning nr. ...4658, der er relevant for sagen er:

- 1) Ændring af 'den anden ordning' til Danica link globale aktier bekræfter det, der står i resultat-siden efter mødet med [pensionsmægler] i november – nemlig at – at begge ordninger ønskedes investeret 100 % i aktier (globale aktier). Hvis jeg havde modtaget besked om Danicas eksekvering af en omlægning til korte obligationer som det fremgår af bilag D ville jeg straks have lagt den tilbage i globale aktier.
- 2) Al kommunikation vedr. ordningen og også 'den anden ordning' er sket via E-boks. Dette underbygger, at det er usandsynligt at Bilag D skulle være sendt som fysisk brev.

Erstatningsgrundlaget

Det er fortsat principielt, at Danica Pension er erstatningsansvarlig enten:

- 1) Fordi de i den afsendte kommunikation i forbindelse med ændringen af ordningen dateret den 18. december, gentager at der er investeret i globale aktier og at jeg må støtte ret på dette.
- 2) Eller fordi det må lægges til grund, at jeg hvis jeg havde fået besked om omlægningen til korte obligationer ville have lagt investeringen tilbage i globale aktier.

Bilag D brevet af 15. december 2023 -

Bilag D som fremlagt den 10/7 kan ikke tages i betragtning ved vurdering af sagen, da det er ikke sendt.

Danica Pension har i brev af 31. maj (hvor der tilbydes erstatning) bekræftet, at det fremlagte bilag D ikke er sendt til mig '.....bekræftes, rent faktisk ikke er sendt til dig'. Dette bekræfter E-boks (se vedlagte bilag 1), at der i december kun er brevet som er dateret af Danica Pension den 18. december, der er sendt via e-boks (modtaget i e-boks den 16. december 2023). Der har ikke tidligere været udvekslet fysiske breve om ordningen, eller om den anden ordning – men Danica Pen-

Ankenævnet for Forsikring

7.

101803

sion forsøger nu at indikere, at Bilag D kunne være sendt fra dem med almindelig post. At selskabet derfor skulle have sendt et brev med almindelig post udenfor den normale kommunikationskanal er usandsynlig og Danica Pension har ikke fremlagt dokumentation for at brevet faktisk er sendt. Det må derfor lægges til grund, at det fremlagte bilag D ikke er sendt til mig.

Brevet af 18. december indeholder alle de ændringer der er aftalt – bortset fra omlægningen til korte obligationer. Brevet specificerer også at investeringen fra den 18. december er i globale aktier, og altså ikke kun ændringer fra 1. september. Da jeg ikke modtager anden besked, har jeg efter at have været logget ind på Danica Link og konstateret, at der fortsat var investeret i globale aktier – ikke fundet anledning til at gøre mere.

Danica Pension eksekverer omlægningen til korte obligationer den 21. december (se tidligere bilag 'bevægelser 3186 nyeste') uden at give mig besked om det. Jeg fremhæver her handelsdatoen den 21. december. Dette er efter modtagelsen af brevet dateret 18. december. (Som er modtaget 16. december), som bekræfter investering i globale aktier.

Jeg er oplyst om at der er investeret i Globale aktier, og Danica Pension må derfor stille mig som det hele tiden har været tilfældet.

Danica Pension må derfor erstatte det lidte tab.

Tabsbegrænsning

Det der reelt er tvist om, er derfor, hvem der bærer risikoen for, at det først er i slutningen af marts 2024 (ved det andet ændringsbrev om andre forhold end investeringsprofil om pensionsordningen) at jeg opdager, at Danica Pension har omlagt pensionen til korte obligationer.

Spørgsmålet er derfor om Danica Pension skal erstatte:

- 1) hele det mistede afkast indtil betaling sker eller
- 2) det mistede afkast indtil en anden dato med tillæg af afkast af dette beløb indtil betaling sker

Forrentning af den opgjorte erstatning skal ske som afkast af investering i globale aktier.

Det er i denne sammenhæng om tabsbegrænsningspligt at ankenævns sag 95372 er relevant, idet den bl.a. omhandler – hvornår man som kunde bør opdage, at der er sket en fejl i Selskabets håndtering. Sagen er derfor helt relevant, idet der i denne sag var et vindue på 4-6 måneder hvor selskabet bar risikoen.

I min sag går der ca. 4 mdr. fra Danicas fejl (manglende/direkte forkert information om pensions placering) til jeg opdager forholdet.

Af samme årsag må jeg fastholde, at Danica Pension skal erstatte hele tabet."

Selskabet har i brev af 12/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Som det allerede fremgår af Danicas svarskrift af 10. juli 2024, er der enighed blandt parterne om at dokumentet fremlagt som bilag D ikke er sendt til klager via E-boks. Som også anført er der endvidere ved Danicas behandling af klagen taget afsæt i den rejste usikkerhed om, hvorvidt dokumentet i det konkrete tilfælde de facto er sendt til klager. Der ses derfor principielt ikke at være

Ankenævnet for Forsikring

8.

101803

behov for at gøre yderligere bemærkninger til klagers overvejelser om, hvilke kommunikationskanaler Danica anvender i hvilke tilfælde – det kan dog oplyses, at visse breve sendes med fysisk post.

Som det videre fremgår, har klager ikke efter sin underskrift af bilag A givet Danica andre ordrer for investering af Ordningen. Danica har derfor eksekveret i overensstemmelse med bilag A.

At investeringen af klagers anden ordning ændres, bekræfter alene en disposition fra klagers side i forhold til den specifikke anden ordning. Man kan sagtens vælge at have forskellige investerings-tilgange i forskellige sammenhænge.

Som anført i svarskriftet er Ordningen mæglerbetjent og den resultatside fra mødet mellem klager og Mægler, som klager mener skal tillægges en bevismæssig værdi, er ikke tilgået Danica (hvorfor der allerede af den årsag heller ikke gøres bemærkninger til den mulige tolkning af resultatsiden)."

Nævnets sekretariat har den 13/9 2024 til selskabet bl.a. anført:

"Vi skal derfor bede om,

- 1) at selskabet fremlægger eventuel yderligere korrespondance mellem klageren og selskabet i perioden efter 1/9 2023.

Klageren har i klageskemaet anført, at *'Jeg bliver oplyst af pensionsrådgiver, at de er instrueret i ved Danica Link produkter, at de starter i Korte Obligationer, og jeg selv skal gå ind i netpension og rette dette til Globale Aktier, hvis jeg vil beholde dem der.'*

- 2) Vi skal bede om selskabets bemærkninger hertil."

Klageren har i brev af 20/9 2024 til nævnet hertil bl.a. bemærket:

"Jeg har vedhæftet min mailkorrespondance med ... pensionsrådgiver i dagene op til den 3. november hvor ændringsbegæringen underskrives.

Det fremgår her,

- at Danica link som standard placeres i korte obligationer,
- at jeg har ønsket globale aktier,
- og at jeg pga. afvikling er blevet bedt om selv at ændre tilbage til globale aktier.

Jeg er ikke bekendt med, at der har været kommunikation om emnet mellem Selskabet og mig. Der kan eksistere kommunikation eller retningslinier mellem Selskabet og ... pensionsrådgiver som kan forklare standardvalget eller den korte frist jeg fik til at få tilpasset mit valg. Men det er dokumenter jeg ikke har adgang eller kendskab til.

Jeg mener ikke indholdet ændrer noget, andet end det nu er bevisfast at jeg hele tiden har ønsket at ligge i globale aktier. Selskabet har ved at undlade at sende beskeden om ændringen til korte obligationer påført mig et tab, som de skal erstatte."

I brev af 18/10 2024 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Den af klager nu fremlagte mailkorrespondance dokumenterer, at udgangspunktet netop er, at kunden selv vælger, hvilken investering af sin ordning, som kunden ønsker. Som klagers mæglerrepræsentant skriver i sin mail af 24. oktober 2023 til klager: '*Jeg (har, red.) mulighed for at angive hvilken investeringsfond du gerne vil være i på den nye firmaordning, så du ikke behøver (at gå, red.) ind og rette efterfølgende.*'

Det er dermed ikke korrekt, at der ved mæglerhåndtering af en Danica Link ordning altid sker investering i 'Korte Obligationer' – det sker kun, hvis kunden ikke foretager andre valg. I et sådant tilfælde kan kunden så efterfølgende, når mægleranmodningen er blevet behandlet i Danica, ændre sin ordning til anden investering, hvis kunden måtte ønske det.

...

I forlængelse af klagers fremlæggelse af mailkorrespondancen med Mægler, er det nu blevet konstateret, at Mægler har været i telefonisk kontakt med Danica den 24. oktober 2023, jf. også bilag F (som er adresseret til klager, men hos Danica fremstår som foranlediget af telefonisk henvendelse fra Mægler). Der er således videre konstateret kontaktregistrering i Danica for en samtale af 24. oktober 2023 med Mægler, hvoraf fremgår en note om, at Mægler overfor Danica har tilkendegivet et ønske om at genbruge eksisterende police, men fra Danica skulle være meddelt at det ikke var muligt. En sådan besked til Mægler har desværre har været forkert, da det de facto var muligt at genbruge eksisterende police – og det også var, hvad der skete.

Det skal beklages, at dette forhold ikke er konstateret før nu. Det skal i sagens natur desuden beklages, at der tilsyneladende er givet Mægler et forkert indtryk af mulighederne, samt at dette kan have efterladt Mægler med en opfattelse af at der indledningsvist ville blive oprettet en ny tredje police, som supplement til de to klager allerede havde, der så efterfølgende kunne lægges sammen med en af de eksisterende.

Klager ses imidlertid ikke på noget tidspunkt at have tilkendegivet en opfattelse af, at han troede der ville blive oprettet en helt ny og tredje police. Klager har f.eks. anført følgende i sit klageskrift: '*Jeg har den 3. november 2023 indgået aftale med pensionsrådgiver [UDELDAT] om ændring af eksisterende pensionsordning i Danica Pension, så den tilpasses min nye ansættelse fra 1. september 2023 hos [UDELDAT]. Der videreføres en eksisterende pensionsordning med ret til pension ved 60 år som inden ændringerne investeret i Danica Link, Globale Aktier. Jeg bliver oplyst af pensionsrådgiver, at de er instrueret i ved Danica Link produkter, at de starter i Korte Obligationer, og jeg selv skal gå ind i netpension og rette dette til Globale Aktier, hvis jeg vil beholde dem der (min anden pensionsordning i Danica omlægges samtidig til Danica Link og investeres ligeledes i Globale Aktier).*'

Det af klager anførte indikerer, at klager netop har forventet, at den af ham underskrevne anmodning om investering i 'Korte Obligationer' vedrørte 'Ordningen'. Den var således 'eksisterende', havde en 60 års ret og var investeret i 'Globale Aktier', jf. i den forbindelse også klagers vending '*hvis jeg vil beholde dem der*' og '*min anden pensionsordning i Danica omlægges samtidig til...*'. Klager har også til støtte for sin påstand i sagen henvist til Danicas brev af 18. december 2023, som netop vedrørte 'Ordningen'.

Det gengivne bekræfter også, at klager i alle tilfælde har været vidende om at han skulle foretage sig noget aktivt for at give en 'kontraordre' til den af ham underskrevne anmodning.

Ikke desto mindre giver ovenstående Danica anledning til herved at genfremsætte det ved Danicas brev af 31. maj 2024 (tidligere fremlagt af klager) fremsatte compensationstilbud til klager. Tilbuddet indebærer, at klager, såfremt han accepterer det, stilles som havde han været investeret i Danica Link Indeks Globale Aktier fra omlægningen (til 'Korte Obligationer') foretaget medio december 2023 frem til 30. januar 2024, hvor klager modtager brev fra Danica, hvoraf investeringen af Ordningen i 'Korte Obligationer' fremgår.

Tilbuddet afspejler en samlet vurdering af at Danicas forhold – ovennævnte besked til Mægler i forbindelse med telefonsamtale af 24. oktober 2023, ekspeditionstiden fra klagers underskrift af ændringsanmodningen (start november til medio december) og tvivlen om hvorvidt bilag D er sendt til klager eller ej – kan have bidraget til forvirring, men omvendt også 'egen skyld' hos klager, da klager via sin underskrift af dokumentet om investering i 'Korte Obligationer' har påtaget sig et ansvar for tydeligt at følge op på investeringen af sine ordninger i Danica, hvilket klager ikke har gjort.

Som tidligere anført har klager således ikke givet Danica nogen 'kontraordre' i forhold til den af ham underskrevne anmodning og har ikke haft grundlag for at forvente, at der ikke ville blive investeret i overensstemmelse med den af ham underskrevne anmodning.

I modsætning til Danica har klager vidst, at han ikke ønskede investering i overensstemmelse med anmodningen. Klager har derfor haft grund til at være ekstra opmærksom på investeringen af sine ordninger hos Danica og burde derfor også have reageret senest i forbindelse med Danicas brev af 30. januar 2024 (klager har endvidere fra et tidligere tidspunkt kunnet se den foretagne investeringsomlægning via sin netpension)."

Klageren har i brev af 18/10 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Desværre frembringer Bilag F uklarhed om hvorvidt Selskabet den 24. oktober har været i kontakt med mig. Bilaget viser en telefonsamtale, men dette afvises af Selskabet. Der er ikke fremlagt dokumentation for at bilaget, som det er forklaret af Selskabet i stedet har talt med Mægler om min sag (noter fra sagssystem mangler at blive fremlagt). Jeg har ingen erindring om at have talt med Selskabet den 24. oktober, men må støtte mig til at mails viser jeg har talt med Mægler samme dag. Bilag F giver i den fremlagte form ikke klarhed over hvad der den 24. oktober er sket i relationen mellem Selskabet og Mægler (eller Selskabet og mig), og giver derfor heller ikke væsentlig ny viden.

På den baggrund vil jeg blot henvise til min oprindelige anmeldelse (kopi af webskema) som beskriver sagens genstand, nemlig at Selskabet i strid med god forretningsskik, ikke har givet besked om den gennemførte omlægning til Korte Obligationer og at de dermed har påført mig et tab som Selskabet skal erstatte."

Hertil har selskabet i brev af 4/11 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Baseret på klagers svar af 18. oktober 2024 må det konstateres, at Mæglers samtale med Danica 24. oktober 2023 ikke har haft nogen betydning for klagers opfattelse af sine pensionsforhold hos Danica. Kontaktregistreringen fra samtalen af 24. oktober 2023 er vedlagt som **bilag M**.

Dermed er vi tilbage til at sagen skåret ind til benet handler om at klager har medvirket til at foretage en investeringsdisposition, som klager – i modsætning til Danica – vidste, at han ikke ønskede. Ved ikke at følge tydeligt op på sin disposition bærer klager selv et ansvar for at Ordningen blev investeret som den blev. Der henvises i øvrigt i det hele til det anførte i tidligere indlæg.

Danica har, nu af to omgange, tilbudt klager kompensation svarende til den af klager ønskede investeringstilgang i perioden fra medio december 2023 frem til 30. januar 2024. Hensynene bag Danicas fremsættelse af disse tilbud fremgår af tidligere indlæg.

Danica tager til efterretning, at klager ingen af gangene har ønsket at acceptere Danicas tilbud. Kompensationstilbud blev første gang fremsat til klager inden klager indledte sag for Nævnet.

Klager har indledt ankenævnsagen med påstand om kompensation for en længere periode end det fra Danica tilbudte.

Det er Danicas opfattelse, at klager ikke skal gives medhold i sin påstand.

Skulle Nævnet finde, at der er grundlag for et erstatningskrav, indebærer sagens omstændigheder således, at et sådant eventuelt erstatningsansvar ikke skal udbredes til en længere periode end Danica allerede inden sagens indbringelse for Nævnet havde tilbudt klager kompensation for."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af et telefonnotat fra selskabet fremgår bl.a.:

"Kontaktregistrering fra samtale ml. Mægler og Danica af 24. oktober 2023:

'taler med mægler ... De ønsker at genbrug eksisterende police. Det kan de ikke, da vi er stoppet med dette. Men vi opretter en ny police og derefter kan der laves intern overførsel og kunden vil automatisk på 60-års ret. Aftalt med [mægler], at jeg sender en haster til R65, men har ikke gjort det, da kunden og [mægler] rådgiver er i gang med at lave en aftale om oprettelse. Hvis jeg, sendt en haster, vil vi risiker, at kunden vil få tilsendt en standarddækning, som nok ikke passer til det kunden har aftalt med rådgiver i ...

Sundhedssikring bliver betalt fra dem samlet bidrag, vi modtag er som vi derefter fordeler mellem hovedpolice og sundhedspolice.' "

Pensionsmægler har i mail af 24/10 2023 til klageren bl.a. anført:

"Jeg har mulighed for at angive hvilken investeringsfond du gerne vil være på i den nye firmaordning, så du ikke behøver ind og rette efterfølgende.

Hvis du skriver til mig hvilken du ønsker så kan jeg tilrette, inden jeg sender dokumenter til underskrift hos dig.

...

Alternativt sætter jeg standard 'korte danske obligationer' ind med 100 % og så kan du selv rette efterfølgende. Giv gerne besked og hvad du ønsker indenfor en dags tid, hvis muligt, så jeg kan få sendt dokumenterne til dig."

Klageren har den 3/11 2023 til mægleren bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

12.

101803

"Jeg vil gerne have danica link globale aktier."

Mægleren har i mail af 3/11 2023 til klageren bl.a. bemærket:

"Jeg har sendt det hele i trykken, da det skulle afsted seneste 31.10, så kan desværre ikke nå at ændre.

Du må lige omkring Danica på hjemmesiden, og rette til – du burde få besked fra Danica, når ændringen fra Danica Balance til Link er trådt i kraft."

Af klagerens bilag "resultatsiden [pensionsmægler]" fremgår bl.a.:

"Resultat af rådgivning

Dækning før rådgivning		Dækning efter rådgivning	
...		...	
 Ved pension			
- [redacted] anbefaler en årlig udbetaling på cirka 70 % af din bruttoløn i 20 år. Trafiklysvurderingen er opgjort over 20 år.			
 Samlet indkomst 350.372 kr. pr. år i gennemsnit før skat i 20 år.		 Samlet indkomst 359.432 kr. pr. år i gennemsnit før skat i 20 år.	
Pensionsalder [redacted]: 69 år		Pensionsalder [redacted]: 69 år	
Danica Link Balance - Mix Middel risikoforløb uden garanti		Danica Link Portefølje: 100/0 akt/obl	
Danica Balance Ansvarligt Valg andel 0%		Opsummering:	
		 Ratepension er øget fra 61.664 kr. pr. år til 68.591 kr. pr. år	
		 Livsvarig livrente er øget fra 17.849 kr. pr. år til 19.982 kr. pr. år	

Af dokument underskrevet elektronisk af klageren den 3/11 2023 fremgår bl.a.:

PENSION FOR MEDARBEJDERE I [redacted]

Rådgiver:
Rådgiverselskab:

Ændring af forsikringsnr.

Ikrafttrædelse/årsløn

Ikrafttrædelse:

1. november 2023, dog ændring af investering snarest muligt.

Pensionsbestemmende årsløn:

[redacted] kroner.

Ankenævnet for Forsikring

13.

101803

Placering af pensionsbidrag:

Obligatorisk bidrag i alt: 12%
Frivilligt bidrag: fra den 1. november 2023

Pension oprettes som: Ratepension følger skatteloft
Livrente

...

Forsikringsdækninger

Tab af erhvervsevne: 60% af lønnen.
Oprettes som skattekode 1
Børnerente: Nej, slettes
Børnepension: Dækningen ønskes slettet
Kritisk sygdom: 266.200 kroner.
Hvis virksomhedsaftalen indeholder faste dækninger, justerer Danica Pension den ønskede dækning op til nærmeste dæknings mulighed.

Overstiger den ønskede dækning maksimum jf. virksomhedsaftalen oprettes forsikringen med maksimum.

Kritisk sygdom - børn: 100.000 kroner.
Sundhedssikring: Ja, i henhold til firmapensionsaftalen.
Dødsfald: 100% af lønnen.
Solidarisk død eller Forenede Gruppeliv oprettes som skattekode 5.
Mest muligt på solidarisk død/Forenede Gruppeliv død.

Investering

Procentvis fordeling af bidrag: Danica Link: 100%

Danica Link

Valg af udbetalingsgaranti: Ingen udbetalingsgaranti

Jeg har valgt "Danica Link - Selv Valg".

Investeringsforening	Kort navn	Andel i hele pct.
Danske Invest Danske Korte Obligationer	DI DK Korte Obl.	100

Jeg er klar over, at der ingen begrænsninger er i investeringsmulighederne. Jeg kan frit vælge mellem de investeringsforeningsafdelinger, der udbydes til Danica Link. Jeg er klar over, at der ingen udbetalingsgaranti er tilknyttet i Danica Link

Investeringsvalget vil også gælde for ordningens opsparede værdi.

Overførsel sker nu, selvom, det betyder, at min pensionsordning bliver reduceret med kursværnnet.

Af brev af 15/12 2023 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringsnr. ...3186

Ændring af indbetalingsprofilen på din Danica Link-pension

Vi har modtaget dit ønske om, at fremtidige indbetalinger til din Danica Link-pension skal investeres, så de svarer til følgende indbetalingsprofil:

Danske Invest Danske Korte Obligationer	100%
---	------

Ændringen vil gælde fra den 15. december 2023.

Du skal være opmærksom på, at depotet bliver tilpasset indbetalingsprofilen, og der sker en omplacering af sammensætningen af investeringerne i depotet."

Af brev af 18/12 2023 fra selskabet til klageren bilagt dækningsoversigt fremgår bl.a.:

"Forsikringsnr. ...3186-05

Ændring af din Danica Link

Vi har ændret din pensionsordning fra 1. september 2023.

- * Den pensionsbestemmende løn er ændret til ... kroner.
- * Pensionsindbetalingen er sat ned til 12,0 procent af den pensionsbestemmende løn.
- * Dækning ved død er ændret.
- * Dækning ved visse kritiske sygdomme er tilføjet.
- * Din stilling er ændret.
- * Dødsfaldsdækning i Forenede Gruppeliv er slettet. Vær opmærksom på, at du kan have haft 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 Link

...

KORT OVERBLIK

Forsikringstager/Forsikrede	[klageren]
Medforsikrede	Forsikringstagers børn
Pension gennem	[arbejdsgiver]
Pensionsbestemmende løn	... kroner
Indbetaling i % af løn	12,0

...

Dækningsoversigt

...

Denne dækningsoversigt gælder pr. 01.09.2023.

...

Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer efter den indbetalingsprofil, du har valgt i Danica Link.
Fra 18. december 2023 gælder nedenstående indbetalingsprofil

Investeringsforeningsafdelinger	Fordeling i procent af din opsparing
Aktier:	
Danica Link Indeks Globale Aktier	100
I alt	100

Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i netpension.

Ankenævnet for Forsikring

15.

101803

Af brev af 30/1 2024 fra selskabet til klageren bilagt dækningsoversigt fremgår bl.a.:

"Forsikringsnr. ...3186-07

Ændring af din Danica Link

Vi har ændret din pensionsordning fra 1. januar 2024.

- * Din ordning er ændret, så den følger firmapensionsaftalen med din arbejdsgiver.
- * Danica Sundhedspakke er tilføjet.

Derfor får du her

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

...

Dækningsoversigt

...

Denne dækningsoversigt gælder pr. 01.01.2024.

...

Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer efter den indbetalingsprofil, du har valgt i Danica Link.
Fra 30. januar 2024 gælder nedenstående indbetalingsprofil

Investeringsforeningsafdelinger	Fordeling i procent af din opsparing
Obligationer:	
Danske Invest Danske Korte Obligationer	100
I alt	100

Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i netpension.

Af brev af 25/3 2024 fra selskabet til klageren bilagt dækningsoversigt fremgår bl.a.:

"Forsikringsnr. ...3186-10

Ændring af din Danica Link

Vi har ændret din pensionsordning fra 1. januar 2024.

- * Vi har ændret sammensætningen af dine dækninger, som du har bedt om.

Derfor får du her

- * et kort overblik (resume) over pensionsordningen
- * en dækningsoversigt, der uddybende beskriver, hvad pensionsordningen indeholder

...

Dækningsoversigt

...

Denne dækningsoversigt gælder pr. 01.01.2024.

...

Ankenævnet for Forsikring

16.

101803

Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer efter den indbetalingsprofil, du har valgt i Danica Link.
Fra 25. marts 2024 gælder nedenstående indbetalingsprofil

Investeringsforeningsafdelinger	Fordeling i procent af din opsparing
Obligationer:	
Danske Invest Danske Korte Obligationer	100
I alt	100

Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i netpension.

I mail af 15/4 2024 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg vil give dig ret i, at vores kommunikation har været uhensigtsmæssig.

Vi skriver i brevet af 15. december at vi omlægger din police ...3186 til DI DK Korte Obligationer og så sender vi et nyt brev d. 18. december, hvori vi skriver at din investering er DL Indeks Aktier.

Jeg kan derfor godt forstå, at du på baggrund af brevet 18. december går ud fra, at din investering er som ønsket.

Jeg har sendt sagen videre til mine kollegaer som vil tage et kig på sagen og beregne, hvad dette har haft af betydning for dit afkast og tage stilling til en evt. kompensation.

Du hører fra os igen når de har kigget på sagen."

Klageren har i mail af 15/4 2024 til selskabet bl.a. bemærket:

"Jeg vil lige gøre opmærksom på, at det er nyt for mig, at der skulle eksistere et brev dateret den 15. december.

Jeg har fejlagtigt troet, at når i har henvist til et brev den 15. december - har ment det brev der i brevets header er dateret den 18. december, som jeg har modtaget i min e-boks den 16. december altså et brev som er fremdateret. (Jeg har gjort den fejlslutning at dette kunne være registreret som sendt fra jer den 15. december).

Det fremgår nu at i faktisk mener, der er sendt brev dateret både den 15. og den 18. december.

Jeg har ikke modtaget noget brev fra jer dateret den 15. december. Jeg har ikke slettet noget fra min e-boks - så jeg ved positivt det ikke er kommet frem til mig.

Dette understøttes af, at nummereringen af breve jeg har modtaget vedr Danica link 3186 er fortløbende:

brev om 'vi ændrer prisen på din forsikring' dateret 15. november (nr ... 3186-4) og

brev om 'ændring af din danica link' dateret 18. december (nr 3186-5) der hvor der står at der investeres i globale aktier

Ankenævnet for Forsikring

17.

101803

Hvis i har et brev, som anført dateret 15. december vedr. min danica link 3186 i jeres sagssystem, har det ikke fået nummer og er ikke blevet sendt til mig, Håber det kan hjælpe til at opklare noget.

Håber i kommer med en god løsning på denne sag."

Selskabet har i brev af 31/5 2024 til klageren bl.a. anført:

"Det fremgår af din henvendelse, at du mener, at Danica har investeret din pensionsordning med nr. ...3186 på anden vis end du har ønsket.

Jeg har set på din sag og kan se, at du har to pensionsordninger hos Danica. Én ordning under forsikringsnummer ...4658 (herefter 'Ordning 1') og så én under ovenfor nævnte forsikringsnummer, dvs. ...3186 (herefter 'Ordning 2').

At du har to forskellige ordninger har tydeligt fremgået af kommunikationen til dig, herunder i forbindelse med materiale fra rådgivningssamtaler, hvor begge ordninger er gennemgået.

Ordning 1 er oprettet pr. 1. september 2016.

Denne ordning var en Danica Balance investeret med investeringsmåden Mix højt risikoforløb indtil den 3. november 2023.

Ved brev af 6. november 2023 bekræfter vi overfor dig, at vi har ændret Ordning 1 fra 3. november 2023, hvilket sker efter du den 3. november elektronisk har underskrevet en aftale om investering i Danica Link.

Det fremgår tydeligt af den underskrevne aftale (**bilag 1**), at den vedrører Ordning 1. Det fremgår også tydeligt af vores bekræftelsesbrev af 6. november 2023, at det vedrører Ordning 1. Ordning 1 er fra 3. november 2023 investeret i Danica Link Indeks Globale Aktier.

Ordning 2, som din klage vedrører, er oprettet pr. 1. april 2023.

Denne ordning var en Danica Balance investeret med investeringsmåde Mix middel risikoforløb, indtil den pr. 9. maj 2023 ændres til Danica Link, investeret i Danica Link Indeks Globale Aktier.

I forlængelse af dit rådgivningsmøde med [pensionsmægler] den 3. november 2023 fremsendes ændringsbegæring (**bilag 2**), hvorved denne ordning skal investeres 100 pct. i Danske Invest Danske Korte Obligationer.

Du har selv underskrevet begæringen herom og Danica eksekverer senere i overensstemmelse hermed – det sker medio december 2023.

Ekspeditionstiden skyldes, at der – i modsætning til den ændring du 3. november 2023 foretog via din netpension for ordning 1 – sker manuel behandling af begæringen fra mægler (i dit tilfælde [pensionsmægler]).

Mæglerne er informeret om at der er ekspeditionstid, og ved dermed også at ændringerne ikke foretages med det samme. Vi forudsætter på den baggrund også, at mægler ikke har givet dig indtryk af at du den 3. november 2023 via din netpension kunne give 'kontraordre' på den begæring om investering Danske Invest Danske Korte Obligationer, som du havde underskrevet samme dag.

Ordning 2 vil under alle omstændigheder også i netpension have fremstået som investeret i Danica Link Indeks Globale Aktier (da det havde været tilfældet siden 9. maj 2023), hvorfor det også af den årsag ville være tydeligt, at der endnu ikke var eksekveret i overensstemmelse med den af dig underskrevne begæring om investering i Danske Invest Danske Korte Obligationer.

Der fremgår derudover slet ikke dokumentation af din kundemappe, som understøtter din påstand om at du på noget efterfølgende tidspunkt skulle have givet Danica besked om en ønsket anden investering for Ordning 2. Jeg kan derfor ikke se andet end at Danica faktisk bare har gjort for din ordning, hvad du har bedt om via den af dig underskrevne begæring.

På det foreliggende grundlag må jeg derfor også lægge til grund, at du rent faktisk ikke har foretaget nogle dispositioner for din investering af denne ordning siden du underskrev begæringen om at investeringen af Ordning 2 til Danske Invest Danske Korte Obligationer.

I mangel af dokumentation for sådan efterfølgende disposition fra din side kan jeg derfor ikke følge dit argument om at indholdet af Danicas brev til dig af 18. december 2023 indeholder en bekræftelse af et valg for investering af Ordning 2. Brevet kan i sagens natur ikke bekræfte en disposition, som ikke er foretaget.

Det fremgår også tydeligt af forsiden på brevet af 18. december 2023, at det er foranlediget af en ændring af din pensionsordning fra 1. september 2023, hvorfor det ikke kan understøtte en opfattelse af at være en bekræftelse af eventuelle senere foretagne dispositioner.

Det fremgår også tydeligt af brevets forside, at den pensionsbestemmende løn er ændret, at procentsatsen for pensionsindbetalingen er nedsat, dækning ved død er ændret, dækning ved visse kritiske sygdomme er tilføjet, at din stilling var ændret samt at dødsfaldsdækningen i Forenede Gruppeliv var slettet. Der står med andre ord ikke noget, som underbygger, at brevet indeholder en bekræftelse om ændring af investeringsmåde for ordningen.

Samtidig må jeg dog medgive, at brevet af 18. december 2023 har kunnet give anledning til forvirring, da det qua et tidsmæssigt overlap mellem eksekveringen på din begæring med ønske om at investere i Danske Invest Danske Korte Obligationer og fremsendelsen af brevet dateret 18. december 2023 kommer til at fremvise den investering, som du havde før vi eksekverede den af dig underskrevne begæring om ændring til Danske Invest Danske Korte Obligationer. Derudover ser det også for mig ud til, at det i din tidligere korrespondance med os omtalte brev af 15. december 2023, hvori omlægningen til Danske Invest Danske Korte Obligationer bekræftes, rent faktisk ikke er sendt til dig.

På den baggrund vil jeg – uagtet at jeg som nævnt i øvrigt ikke kan se andet af dokumentationen end, at Danica bare har gjort, hvad du har bedt om – kulancemæssigt tilbyde dig, at du stilles dig som om du havde været investeret i Danica Link Indeks Globale Aktier fra den 15. december 2023 frem til den 30. januar 2024, hvor du første gang efter modtagelsen af brevet af 18. december

Ankenævnet for Forsikring

19.

101803

2023 modtager information, hvoraf det fremgår at ordningen er investeret i Danske Invest Danske Korte Obligationer.

Det fremsatte tilbud indebærer at du kompenseres med ca. 61.000 kr. ... Hvis du ønsker at acceptere tilbuddet, bedes du kontakte os inden for 3 uger fra dateringen af nærværende brev."

Af klagerens udskrift over bevægelser på investeringsdepot fremgår bl.a.:

	Afreg. dato	Papirnavn	Styk	Kurs	Afr. beløb	Status	Handelstype
...							
☐	21.12.2023	DI DK Korte Obl.	+21.622,8400	92,24	1.994.490,76-	Gennemført	Markedsordre
☐	21.12.2023	DI DK Korte Obl.	+240,4700	92,24	22.180,95-	Gennemført	Markedsordre
☐	21.12.2023	DL Indeks Aktier	-4.482,1043	445,13	1.995.119,09	Gennemført	Markedsordre

Investeringsbetingelserne for Danica Link indeholder følgende bestemmelser:

"Sådan investeres din pension

Vi tilbyder en række investeringsfonde, som din pension investeres i. Vi ejer investeringsfondene, der investeres i, og du har derfor ikke ejendoms- og stemmeret over dem, men du får naturligvis udbyttet.

Investeringsfondene kan enten være eksterne eller interne. En ekstern investeringsfond kan eksempelvis være en afdeling i en investeringsforening eller en tilsvarende dansk eller udenlandsk UCITS, ligesom det kan være en afdeling i en kapitalforening eller en anden dansk eller udenlandsk alternativ investeringsfond. En intern investeringsfond er en portefølje af finansielle aktiver (herunder eksterne investeringsfonde), som vi forvalter internt i selskabet.

Dine indbetalinger investeres efter den valgte indbetalingsprofil - se 'Sådan vælger du en indbetalingsprofil' - og de allerede investerede indbetalinger kan du se i depotet, hvor du også kan ændre dine investeringer - se 'Hvad bruges depotet til' under 'Sådan kan du følge udviklingen af din pension'.

...

Sådan vælger du en indbetalingsprofil

En indbetalingsprofil angiver i procent, hvordan dine indbetalinger skal investeres i de enkelte investeringsfonde. Alle indbetalinger - for eksempel indskud, præmie og udbytte fra investeringsfonde - investeres automatisk efter indbetalingsprofilen.

Du skal altid vælge en indbetalingsprofil. Her skal du overveje, hvor risikovillig du er.

Du står selv for investeringen af din pension, det vil sige både de løbende indbetalinger og dit depot.

Hvis du vil ændre indbetalingsprofil

Du kan ændre din indbetalingsprofil til en ny procentangivelse. Du kan få oplyst din indbetalingsprofil og ændre den via netpension, Danske Netbank eller ved at kontakte os.

Ændringen sker, når vi har modtaget oplysninger, der er fyldestgørende efter vores skøn. Indtil da investerer vi din pension efter din tidligere valgte indbetalingsprofil. Det gælder også, hvis vi er i tvivl om, hvilken indbetalingsprofil du ønsker at ændre til.

Vær opmærksom på, at en ændring af indbetalingsprofilen ikke medfører en automatisk omplacement af investeringsfonde i dit depot.

...

Sådan handler vi med investeringsfonde

Betingelserne for handel med investeringsfonde gælder for de handelsordrer, som både du og vi har givet.

Ordre afregnes til de priser, vi kan opnå på markedet gennem vores forretningsforbindelser. Vi sikrer den efter omstændighederne bedst mulige pris og de bedste betingelser i øvrigt.

Når der handles med udenlandsk udstedte investeringsfonde, omregnes kursen til danske kroner ud fra valutaens markedskurs plus almindelige handelsomkostninger.

Vi beregner kurtage ved køb og salg af andele i investeringsfonde, og vi bruger den almindelige afviklingsdag for levering og betaling, når vi handler med investeringsfonde - se 'Priser for Danica Link'.

...

Ansvar ved manglende investering af indbetalinger eller gennemførsel af ændring

Vi hæfter ikke for tab, du får, fordi en investering af en indbetaling eller en ønsket ændring af depotet ikke kan gennemføres, når det skyldes forhold, der ikke kan henføres til os."

Nævnet udtaler:

Klageren startede den 1/9 2023 i nyt job og holdt den 3/11 2023 møde med sin pensionsmægler for at tilpasse sin Danica Link pensionsordning ...3186, der var investeret 100 % i globale aktier. Han underskrev den 3/11 2023 en begæring om ændringer, herunder at ordningen skulle investeres 100 % i korte obligationer. Den 18/12 2023 sendte selskabet en pensionsoversigt. Det fremgik af følgebrevet, at selskabet havde ændret den pensionsbestemmende løn, indbetalingsprocenten, dækninger ved død og kritisk sygdom samt klagerens stilling. Af dækningsoversigten fremgik det, at investeringen var 100 % i globale aktier. Den 30/1 2024 sendte selskabet en ny dækningsoversigt. Det fremgik af følgebrevet, at ordningen var ændret, så den fulgte firmapensionsaftalen, og at sundhedspakke var tilføjet. Af dækningsoversigten fremgik det, at investeringen var 100 % i korte obligationer. Den 25/3 2024 sendte selskabet en ny dækningsoversigt, hvor det fremgik, at investeringen var 100 % i korte obligationer. Primo april 2024

Ankenævnet for Forsikring

21.

101803

kontaktede klageren selskabet, idet han var utilfreds med, at ordningen var investeret i korte obligationer. Den 9/4 2024 blev investeringen omlagt til 100 % globale aktier.

Klageren har anført, at selskabet skal yde erstatning for hans tab af afkast som følge af, at ordningen ikke har været investeret i globale aktier i hele perioden. Klageren har anført, at det hele tiden har været aftalen med mægler, at ordningen skulle investeres i globale aktier. Dette fremgår klart af korrespondancen med mægleren og af resultatsiden fra rådgivningsmødet den 3/11 2023. Mægleren oplyste, at ordningen ville starte i korte obligationer, og at klageren selv skulle ændre dette i netpension til globale aktier, så snart selskabet meddelte, at tilpasningerne af ordningen var effektueret. Klageren har anført, at det fremgik af dækningsoversigt af 18/12 2023, at investeringen var i globale aktier som ønsket. Han loggede på netpension, hvor det også fremgik, at investeringen var i globale aktier. Klageren har anført, at selskabet den 21/12 2023 har ændret investeringen til korte obligationer uden at give besked, at han ikke har modtaget en ændringsbekræftelse af 15/12 2023 fra selskabet i e-Boks eller pr. brev, og at selskabets klageafdeling har bekræftet, at brevet af 15/12 2023 ikke er blevet afsendt. Klageren har anført, at selskabet – ved ikke at give ham besked om investeringsændringen den 21/12 2023 – har pådraget sig et erstatningsansvar for det manglende afkast frem til 9/4 2024. Klageren har anført, at dækningsoversigt af 30/1 2024 angik ændringer i firmapensionsordningen og sundhedspakke, og at han ikke opdagede, at der var en note om, at der nu investeres i korte obligationer. Han opdagede først fejlen, da han modtog dækningsoversigt af 25/3 2024, hvorefter han reagerede hurtigt over for selskabet.

Selskabet har pr. kulance tilbudt, at klageren stilles, som var ordningen investeret i Danica Link Indeks Globale Aktier indtil den 30/1 2024, hvor klageren modtog en dækningsoversigt, hvor det fremgår, at ordningen var investeret i korte obligationer. Selskabet har opgjort kompensationen til ca. 61.000 kr.

Selskabet har anført, at selskabet har investeret ordningen i overensstemmelse med klagerens anvisninger i ændringsanmodningen af 3/11 2023. Der er derfor ikke grundlag for et erstatningsansvar. Selskabet har anført, at klagerens pensionsmægler ikke er tilknyttet selskabet.

Selskabet er derfor ikke bekendt med, hvad klageren har drøftet med mægleren, og selskabet har ikke et ansvar for mæglerens rådgivning. Selskabet har ikke vidst, at klageren ikke ønskede investering i korte obligationer som angivet i ændringsanmodningen. Klageren kunne have angivet et andet investeringsvalg i blanketten, hvis han ønskede dette. Selskabet har anført, at omlægningen af klagerens investering til korte obligationer først skete medio december 2023 på grund af ekspeditionstid, der er mæglerne bekendt ved sådanne ekspeditioner. Der var et tidsmæssigt overlap mellem, at dækningsoversigt af 18/12 2023 blev dannet, og at investeringen blev omlagt, hvorfor investeringsændringen ikke fremgik af dækningsoversigt af 18/12 2023. Selskabet har udarbejdet et bekræftelsesbrev af 15/12 2023 om ændring af investering. Brevet var tiltænkt fysisk fremsendelse, men det er usikkert, om brevet blev afsendt. Selskabet har anført, at selskabets forhold kan have bidraget til forvirring hos klageren, hvorfor selskabet kulancemæssigt har fremsat et tilbud om compensation. Selskabet har anført, at klageren vidste, at han selv skulle ændre investeringsvalget fra korte obligationer til globale aktier, hvorfor han burde have fulgt op på sagen – senest efter modtagelse af dækningsoversigt af 30/1 2024. Klageren har ikke kunnet forvente andet end, at selskabet ville gennemføre en ændring af investeringsmåden i overensstemmelse med hans underskrevne anmodning af 3/11 2023. Klageren har ikke foretaget dispositioner for at modgå omlægningen til korte obligationer, og klageren har ikke grundlag for at opfatte den efterfølgende korrespondance som en bekræftelse på en disposition om omlægning til globale aktier, som klageren ikke har foretaget.

Nævnet bemærker, at selskabet i forlængelse af eksekvering af klagerens ændringsanmodning af 3/11 2023 bør give klageren en meddelelse, når ændringerne er foretaget. Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at selskabet ikke har afsendt bekræftelsesbrevet af 15/12 2023, der ville have oplyst, at klagerens investeringsvalg (fra globale aktier til korte obligationer) var gennemført. Ændringen af investeringsvalget fremgik heller ikke af dækningsoversigt af 18/12 2023 med følgebrev, hvor selskabet havde eksekveret de øvrige ændringer, som klageren havde begæret ca. 1½ måned forinden.

Ankenævnet for Forsikring

23.

101803

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar for tab af afkast, der går ud over det, som selskabet har tilbudt klageren at kompensere.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren i ændringsanmodning af 3/11 2023 har angivet, at han ønsker investering i 100 % korte obligationer, og at klageren i dækningsoversigt af 30/1 2024 har kunnet se, at ordningen var investeret i korte obligationer, ligesom han har haft adgang til denne information på netpension. På dette tidspunkt kunne og burde klageren have reageret. At dækningsoversigten – som han modtog den 18/12 2023 – oplyste, at klageren var 100 % investeret i globale aktier, kan ikke i sig selv begrunde, at klageren var i undskyldelig uvidenhed, indtil han modtog dækningsoversigten af 25/3 2024.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren var bekendt med, at han selv skulle ændre investeringsmåden tilbage til globale aktier, når selskabet havde foretaget ændringerne i ændringsanmodning af 3/11 2023.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at han før end i april 2024 har givet anden ordre til selskabet. Det må derfor lægges til grund, at selskabet har ændret klagerens investeringsmåde i overensstemmelse med den anmodning, som klageren har fremsat til selskabet.

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

24.

101803



Jens Kruse Mikkelsen

formand