

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. november 2024 blev i sag nr. 101852:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Bernstorffsgade 40
1577 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. I klageskema af 19/6 2024 har klageren bl.a. anført:

"Kort efter Danicas introduktion af deres app begyndte jeg dagligt følge min pension og mit afkast, da det er væsentligt nemmere end på selskabets hjemmeside, da min pension består af en del forskellige ordninger (dokumenteret med skærmdump fra 21-2-2023). Primo januar 2024 blev min samlede opsparing bekræftet mundtligt af en af selskabets rådgivere, da jeg kontaktede dem af en anden årsag. 7-1-2024 manglede der pludseligt ca. 200.000 kr. på ordningen, hvilket jeg talte med Danica om 8-1-2024. Sagen kunne ikke klares pr. telefon og jeg skrev derfor mail om sagen den 9-1-2024. Sagen blev 15-1-2024 overgivet til selskabet specialister. Min klage blev besvaret 4-6 og igen 13-6 med at der er tale om en visningsfejl over en periode. Det beløb jeg havde 6-1-2024 svarer til det jeg altid har haft og kunne også, indtil 7-1-2024 findes identisk på selskabets hjemmeside.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg er aldrig blevet gjort opmærksom på at oplysningerne i appen ikke er troværdige. Derfor skal min samlede opsparing svare til det beløb jeg havde 6-1-2024 + afkast til dags dato, da jeg gennem hele forløbet, som har været mere end et år, har taget økonomiske beslutninger, som jeg kunne have taget på anden måde, hvis opsparingen havde været, som selskabet meddeler nu."

Selskabet har den 17/7 2024 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Denne sag omhandler, hvorvidt Danica har pådraget sig et erstatningsansvar. Klagers otte pensionsordninger er alle blevet håndteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Tvisten går derfor

på, om klager har krav på at opnå en bedre økonomisk retsstilling, end aftalegrundlaget berettiger til.

Pga. en beklagelig visningsfejl har Danica i knap 11 måneder vist en samlet, summeret værdi af klagers otte pensionsordninger, der var ca. 200.000 kr. for høj.

Visningsfejlen er nu rettet og har aldrig medført et tab på klagers otte pensionsordninger.

Klagers otte pensionsordninger har hele tiden været vist korrekt enkeltvis.

Sagsfremstilling

Klager har otte pensionsordninger i Danica, hvoraf tre er under udbetaling. ...

Som bilag 1-8 fremlægges dækningsoversigter for klagers otte pensionsordninger.

Som det fremgår af dækningsoversigterne, er der tale om pensionsprodukter, der hovedsageligt udbetales over en årrække, herunder livsvarigt.

Pga. en beklagelig visningsfejl har Danica i knap 11 måneder (ultimo februar 2023 til primo januar 2024) vist en samlet, summeret værdi af klagers otte pensionsordninger, der var ca. 200.000 kr. for høj.

Klager har fremlagt dokumentation herfor i form af løbende skærmdumps fra Danicas mobilpensions-app. Som det fremgår, er der tale om den totale opsparing ('Total').

Klager har i hele perioden med visningsfejlen – under de enkelte otte pensionsordninger – fået vist den korrekte værdi. Det er alene den samlede summering af de otte pensionsordninger, der har været vist med et for højt beløb.

Som bilag 9 fremlægges skærmpoint af kontooversigterne fra klagers netpension. Skærmpointene/kontooversigterne viser – ordning for ordning – saldiene og bevægelserne på ordningen fra 1. januar 2023 til 31. december 2023 samt fra 1. januar 2024 til 15. juli 2024. Klager har løbende kunnet se kontooversigterne på sin netpension.

Som bilag 10 fremlægges skærmpoint fra Danicas interne policesystem, der – ordning for ordning – viser saldiene og bevægelserne på ordningen (i de samme tidsperioder som i bilag 9). Bemærk gerne, at såfremt 'Simul [Simuleret] Afkast' fremgår, skal dette beløb tillægges værdien pr. 15. juli 2024.

Ved at sammenholde bilag 9 (de for klager viste beløb i netpension) med bilag 10 (dokumentation fra policesystemet) fremgår det, at beløbene er fuldstændig ens.

Det fremgår desuden af kontobevægelserne i bilag 9-10, at der ikke er forsvundet/hævet ca. 200.000 kr. på nogen af klagers otte pensionsordninger.

Nedenfor følger en samlet, summeret oversigt over klagers otte pensionsordninger, jf. bilag 9-10:

Ankenævnet for Forsikring

3.

101852

Udvikling i depoter fra 01.01.2023-15.07.2024 (overblik)			
	Depot 01.01.2023	Depot 31.12.2023	Depot 15.07.2024
	721.573 kr.	765.128 kr.	803.061 kr.
	1.123.171 kr.	1.198.445 kr.	1.267.193 kr.
	65.656 kr.	83.029 kr.	85.454 kr.
	278.678 kr.	286.478 kr.	292.481 kr.
	1.100.220 kr.	1.132.569 kr.	1.186.746 kr.
	189.947 kr.	195.068 kr.	204.174 kr.
	48.289 kr.	45.677 kr.	45.316 kr.
	134.221 kr.	137.176 kr.	139.307 kr.
I alt	3.661.755 kr.	3.843.570 kr.	4.023.732 kr.

Begrundelse

Danica gør gældende, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at Danica er ifaldet et erstatningsansvar. Bl.a. har klager aldrig lidt et tab, da klagers otte pensionsordninger alle er blevet håndteret efter aftalegrundlaget (og vist korrekt i netpension).

Klager, ..., gør gældende at have *'...taget økonomiske beslutninger, som jeg kunne have taget på anden måde, hvis opsparingen havde været, som selskabet meddeler nu.'* Dette udsagn er ikke dokumenteret af klager.

Såfremt klagers otte pensionsordninger samlet havde været ca. 200.000 kr. højere – dvs. pr. 31. december 2023 ca. 4,04 mio. kr. i stedet for retteligt ca. 3,84 mio. kr. – ville dette have givet klager en udbetaling på ca. 845 kr. ekstra pr. måned (før skat).

200.000 kr. ekstra i opsparing ville altså give klager en livsvarig livrente (med ægtefælledækning) på ca. 845 kr. ekstra pr. måned (før skat). Som nævnt har klager ikke dokumenteret at have disponeret herudfra. Danica bemærker desuden, at klager i perioden med visningsfejlen ikke har valgt at starte udbetaling af en eller flere af sine ordninger. Klager har i stedet udsat udbetalingerne.

Selv hvis klager havde dokumenteret at have disponeret efter visningsfejlen, gør Danica gældende, at der alene er tale om en beklagelig visningsfejl i en orienterende saldooplysning (summering af klagers otte pensionsordninger). Dette indebærer ikke, at der har foreligget et løfte til klager, som afskar Danica fra at rette visningsfejlen. Klagers otte pensionsordninger er hele tiden blevet vist korrekt, jf. bilag 9-10. Danica henviser til Ankenævnets afgørelse af 17. marts 2021 i sag nr. 96082.

Klager er desuden ikke blevet stillet et forkert udbetalingsbeløb i udsigt eller fået udbetalt et forkert beløb. Visningsfejlen begrænser sig til visningen af den samlede værdi af de otte pensionsordninger, der indeholder forskellige pensionsprodukter (livrenter, ratepensioner m.m., jf. bilag 1-8). Danica henviser til Ankenævnets afgørelse af 16. februar 2022 i sag nr. 97438.

Ankenævnet for Forsikring

4.

101852

Endelig henviser Danica til Ankenævnets afgørelse af 30. august 2023 i sag nr. 99609, hvor Ankenævnet også fandt, at selskabet pga. en fejl på selskabets netpension ikke var ifaldet et erstatningsansvar.

Sammenfattende gør Danica gældende, at klager ikke har løftet sin bevisbyrde for at have et krav mod Danica, der rækker udover aftalegrundlaget. Klager skal derfor ikke have medhold."

Klageren har i brev af 4/8 2024 til nævnet bl.a. anført:

"I Danicas svar henvises der til deres Netpension. Jeg har ikke benyttet 3. parts app, men Danicas egen – som de i øvrigt stadig henviser til.

Det bliver nævnt at der har været en fejl i 11 måneder. Mærkeligt nok lige præcis de 11 måneder jeg kan bevise. Min påstand er at de tal jeg har gået ud fra, har været tilgængelige siden 2021, hvor jeg startede min udbetaling. Siden udbetalingsstart, har jeg fulgt opsparingen tæt. Årsagen til at jeg begyndte at gemme skærmdump var blot et væddemål med min kone, om hvornår jeg nåede et bestemt mål i afkast.

Det er korrekt at jeg har 8 ordninger.

Netop derfor er det besværligt at kontrollere de enkelte ordninger, da Danica bruger både et nyt og et gammelt netpensionssystem. Og jeg har gået ud fra at Danicas sammentælling var korrekt.

...

Jeg har ikke dokumenteret mine dispositioner.

Det har jeg ikke gjort fordi de tal jeg har disponeret ud fra, har været tilgængelige i så lang tid (mere end 11 mdr.)

Det kan dog nævnes at jeg netop IKKE har valgt at starte udbetaling fra de andre ordninger jeg har hos Danica, fordi jeg troede at det gik så godt. Jeg har valgt at få udbetaling fra andre pengeinstitutter.

I mit første indlæg nævnte jeg at jeg var i kontakt med Danica den 4-1-2024 på grund af en anden fejl.

Jeg har vedhæftet bilag (fejl1 og fejl2) der viser at jeg på en side har ca. 2.200.000 kr. i alt og på en anden side har ca. 4.000.000 kr. samt at jeg allerede den 4-1 skulle have et afkast på over 100.000 kr.

Naturligvis havde jeg ikke 100.000 i afkast på 4 dage, men pensionsrådgiveren oplyste at det korrekte tal var de ca. 4.000.000 kr. Og da jeg gav tilladelse til at samtalen måtte optages, må der her også ligge et bevis.

Dette undgår Danica at kommentere i sit seneste indlæg. Ligger her et bevis man ikke ønsker frem?

Danica nævner et månedligt beløb som jeg skulle have haft, hvis jeg har ret.

Ankenævnet for Forsikring

5.

101852

Det er meget uforståeligt, da jeg ikke mener at have nogle livsvarige udbetalinger der ikke allerede er sat i gang. Er det fordi man godt kan se hvad der er sket?

Jeg mener stadig at jeg har været i god tro omkring min samlede opsparing og forventer derfor også at men samlede opsparing er ca. 200.000 kr. højere end det der oplyses i dag."

Selskabet har i brev af 9/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Danica har modtaget Ankenævnets henvendelse af 4. august 2024. Danica henviser i det hele til svarskriftet og skal blot supplerende oplyse:

- Den omtalte telefonsamtale findes ikke, da Danicas telefonsamtaler løbende slettes automatisk som led i GDPR-oprydning.
- Klager har otte forskellige pensionsordninger. Nogle af dem bliver udbetalt livsvarigt til klager selv eller klagers ægtefælle, hvis klager dør før sin ægtefælle. Nogle bliver udbetalt i en tidsbegrænset garantiperiode på 10 år. Nogle bliver udbetalt som en sum (aldersopsparing eller kapitalpension). Danica har derfor svært ved at se, hvordan klager har disponeret over et (samlet) depot på 200.000 kroner, da beløbet ikke er omsat til en ydelse pr. forsikringsnummer. Depotværdien fortæller kun, hvor meget klager har opsparet på et givent tidspunkt, ikke hvor meget klager får udbetalt løbende. Ydelserne fremgår af de enkelte aftaler (dækningsoversigter) og disse er ikke ændret – Danica udbetaler det, klager har ret til ifølge aftalegrundlaget.

Danica afventer herefter Ankenævnets afgørelse i sagen."

Klageren har i brev af 25/9 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Danicas svar på ankenævnets henvendelse af 4-8-2024 indeholder gentagelser af tidligere oplysninger og for første gang i de 9 måneder der er gået siden jeg klagede over nogle fejl, nævnes den telefonsamtale jeg havde med Danicas servicecenter.

Jeg har tidligere oplyst at jeg havde en telefonsamtale med Danica, hvor jeg blev bekræftet i at depotværdien var højere end den Danica oplyser i dag.

Jeg har nævnt telefonsamtalen som bevis i sagen adskillige gange, men første gang Danica svarer er nu, hvor der gøres opmærksom på at filen er slettet.

Hvordan kan man slette beviser i en løbende sag og bruge lovgivning som grundlag. Det er et bevis der er slettet.

Danica gentager igen at jeg har 8 ordninger. Det gentages hvilke typer pension der er tale om, hvilket ikke er relevant. Der henvises desuden til tidligere ankenævnssager. Det kan kun være for at aflede opmærksomheden fra den sag vi har her.

Det bliver til noget juristsprog hvor man prøver at aflede opmærksomheden fra sagen, som er, at der forsvandt ca. 200.000 kr. fra mit depot.

Jeg har vedhæftet løbende udskrifter hvor depotværdi og afkast vises gennem 11 mdr.

Til trods for mine henvendelser til Danica har jeg ikke fået at vide hvad der er sket, hvornår det er sket og på hvilke ordninger der er sket fejl. Økonomisk betyder det meget om det er en alderspension eller en ratepension der er sket fejl på.

Danica fortæller at depotværdien kun fortæller hvor meget jeg har opsparet på et givent tidspunkt.

Ja, det er der fejlen ligger. Der er forsvundet 200.000 kr. fra depotværdien. Det har jo ikke været muligt at få et vide hvor de er forsvundet fra.

Depotværdien er værdien af min 8 ordninger tilsammen.

Danica gør igen opmærksom på at jeg ikke har disponeret over de 200.000 kr. der er forsvundet fra mit depot.

Fordi pengene ikke er hævet hos Danica, er det jo ikke et bevis for at jeg ikke har disponeret. Jeg har i stedet hævet frie midler i et pengeinstitut, samt opsagt min kones pension hos Danica.

Hvad pengene er brugt til, er vel sagen irrelevant.

Resume:

Siden min udbetaling af livrente startede i 2021, har jeg fulgt min pension via pensionsinfo og Danicas hjemmeside.

Der blev dengang flyttet rundt på nogle ordninger, hvilket gjorde det mere uoverskueligt.

Danica gjorde på et tidspunkt opmærksom på at de havde en mobil app, hvor man kunne se samme tal som på hjemmesiden.

Dette tilbud syntes jeg var mere overskueligt, og benyttede det derfor.

Siden februar 2023 fulgte jeg dagligt mit afkast for at sammenligne det med ordninger jeg har i pengeinstitutter.

Danicas app er meget overskuelig. Har jeg en dag et afkast på 500 kr., stiger depotet med 500 kr. Falder afkastet med 500 kr. falder depotet med 500 kr. Logisk og nemt.

Sådan forløb hele 2023.

I starten af 2024 var der totalt rod. Jeg har allerede indsendt skærmdump fra dagene omkring årsskiftet. Jeg kan nævne at der på én side var et depot på ca. 2.200.000 kr. og en anden side ca. 4.000.000 kr. Vel at mærke i samme opslag. Et afkast på over 100.000 kr. på en dag og et tab på 14.000 kr. en anden dag, uden at det kunne aflæses af den totale depotværdi. (dokumentation vedhæftet igen fra 4.5. og 6. januar)

Den person jeg talte med hos Danica, bekræftede at det var ca. 4.000.000 kr. der var det rigtige og de andre tal nok skulle blive rettet til.

De forskellige sider blev rettet, men dog med det resultat at der forsvandt ca. 200.000 kr. fra min ordning.

Danica har i de 9 måneder der er gået siden jeg klagede over tallene, ikke redegjort for hvad der er sket.

Danica bør derfor rette min depotværdi tilbage til det den var 1-1-2024 + det afkast der er opnået i løbet af 2024."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Nævnet har blandt andet modtaget klagerens skærm-billeder fra selskabets app og selskabets skærm-billeder fra klagerens kontooversigter fra net-pension samt fra selskabets interne policesystem.

Nævnet udtaler:

Klageren har otte pensionsordninger i selskabet. Den samlede værdi af pensionsordningerne blev den 5/1 2024 vist som 4.030.994 kr. på selskabets app. Den 6/1 2024 blev den samlede værdi af pensionsordningerne vist som 3.829.277 kr. Klageren ønsker, at den nuværende depotværdi skal forhøjes, idet beløbet skal svare til værdien i appen den 5/1 2024 med tillæg af årets afkast.

Klageren har anført, at han har været i god tro om depotværdien på appen, da han aldrig er blevet gjort opmærksom på, at oplysningerne i appen ikke er troværdige. Klageren har siden 2021 – hvor han påbegyndte udbetaling af livrente – fulgt med i depotværdien via pensionsinfo.dk og selskabets hjemmeside. Klageren har oplyst, at selskabet på et tidspunkt gjorde opmærksom på appen, og at han siden 2023 dagligt har fulgt depotværdien og sit afkast for at sammenligne med sine ordninger i pengeinstitutter. Klageren har anført, at selskabet telefonisk den 4/1 2024 bekræftede, at den samlede pensionsopsparing svarede til ca. 4.000.000 kr., og at der kort tid derefter forsvandt ca. 200.000 kr. Klageren har anført, at han har truffet økonomiske beslutninger på baggrund af beløbet vist i appen, at han ikke har påbegyndt udbetalinger fra alle ordningerne i selskabet på grund af den gode udvikling, og at han i stedet har hævet frie midler i pengeinstituttet samt at konens pensionsordning i stedet er opsagt.

Selskabet har afvist et erstatningsansvar, idet visningsfejlen i appen ikke har medført et tab for klageren, og idet klagerens otte pensionsordninger er blevet håndteret i overensstemmelse med aftalegrundlaget. Visningsfejlen har medført, at klagerens samlede summerede værdi af de otte pensionsordninger igennem en periode fremgik ca. 200.000 kr. for høj. Selskabet har anført, at den korrekt værdi under de enkelte pensionsordninger har været vist korrekt i hele perioden, hvilket kan ses ved at sammenligne kontooversigterne og selskabets interne policesystem. Der er derfor ikke forsvundet eller hævet ca. 200.000 kr. Selskabet har anført, at visningsfejlen ikke indebærer et løfte til klageren, som har afskåret selskabet fra at rette fejlen, og at klageren ikke er blevet stillet et forkert udbetalingsbeløb i udsigt eller fået udbetalt et forkert beløb. Selskabet har svært ved at se, hvordan klageren har disponeret over et depot på 200.000 kr., da beløbet ikke er omsat til en ydelse pr. forsikringsnummer. Selskabet har henvist til sagerne 96082, 97438 og 99609. Selskabet har oplyst, at den omtalte telefonsamtale ikke findes, idet selskabets telefonsamtaler løbende slettes automatisk som led i GDPR-oprydning.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ikke er bundet over for klageren i forhold til visningsfejlen i appen. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning til klageren, blandt andet fordi klageren ikke har bevist, at han har lidt et tab i erstatningsretlig forstand. Klageren kan have fået skuffede forventninger, men dette kan ikke begrunde, at klageren har ret til erstatning, jf. Højesterets dom gengivet i Ugeskrift for Retsvæsen (U1996.200H).

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet har fremlagt klagerens kontooversigter, der har været tilgængelige på selskabets hjemmeside, hvor værdien af klagerens enkelte pensionsordninger fremgår. Tallene fra klagerens kontooversigter pr. 31/12 2023 viser en samlet værdi af pensionsordningerne på 3.843.570 kr., hvilket stemmer overens med oplysningerne i selskabets interne policesystem.

Ankenævnet for Forsikring

9.

101852

Nævnet har også lagt vægt på, at visningsfejlen ikke indebærer, at der foreligger et løfte til klageren, som kan føre til, at selskabet må anses for afskåret fra at rette en fejl som den foreliggende.

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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings