

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 28. maj 2025 blev i sag nr. 102518:

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 klageskemaet af 2/11 2024 til nævnet bl.a. anført:

"Sagsforløb i forbindelse med overførsel af pension fra [selskab1] til Danica Pension.

11. september 2024 modtager jeg mail i e-boks med besked om, at Danica har modtaget min pensionsopsparring fra [selskab1].

11. september 2024 kontakter jeg Danica, da beløbet ikke fremgår af Danica-App. Danicas meddelelse, at der er tale om en fejl og at beløbet vil fremgå af Danica-App den efterfølgende dag. Jeg spørger eksplicit, om opsparringen vil blive investeret straks, den er tilgængelig, da der er et dyk i aktiekurserne. Det bekræfter medarbejderen, som siger, at investeringen vil ske automatisk, så snart beløbet er på kontoen.

Den 17. september konstaterer jeg, at det indestående beløb er uændret på Danica-App'en. Jeg kontakter derfor Danica Pension om, hvorfor beløbet ikke har ændret sig siden den 12. september og for at sikre mig, at beløbet er investeret. Medarbejderen virker overrasket og undersøger sagen. Jeg venter længe i telefonen. Da medarbejdere vender tilbage, meddeler han, at beløbet bliver investeret næstfølgende hverdag. Det efterlader mig som kunde med indtrykket af, at investeringen først igangsættes efter, at jeg rykker for status på telefonopkaldet den 17. september 2024. Jeg anmoder medarbejderen om dokumentation for modtagelse af overførsel fra [selskab1] samt dokumentation for processen, herunder dokumentation for investeringen samt kursudviklingen på Danica Link Globale Aktier fra 11. september til den 17. september.

Efter tre dage har jeg endnu ikke modtaget informationerne fra Danica Pension og fremsender derfor en klage. Efter indsendelse af klagen modtager jeg en mail, hvor den pågældende medarbejder oplyser, at han ikke sender de ønskede dokumenter, da sagen nu er en klage.

26. september 2024 modtager jeg svar på klagen med afvisning.

Samlet vurdering

Fra Danica Pension modtager min pensionsopsparing fra [selskab1] den 11. september 2024 og frem til den 18. september investeres beløbet ikke. Dette til trods for eksplicit anmodning om, at beløbet straks investeres og bekræftelse af dette fra Danica Pensions medarbejder. I samme periode stiger kursen på Danica Link Globale Aktier svarende til en nominel stigning på ca. 230.000 DKK.

Sagsforløbet i sin helhed efterlader mig med indtrykket af manglende pro-aktivitet, ansvarstagen og vigtigst manglende ageren på kundens vegne, som var det ens egne midler.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Godtgørelse for tab på ca. DKK 230.000."

I brev af 25/11 2024 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen omhandler investeringstab forbundet med, at et fra andet pensionselskab overført pensionsdepot først blev investeret af Danica Pension med kursfastsættelse den 13. september 2024.

Det fremgår af det af klageren fremlagte EDI-bilag, at kr. ... blev overført til Danica fredag den 6. september 2024. Det fremgår af den ligeledes af klageren fremlagte mail fra 1. november 2024, at beløbet med kursfastsættelse fredag 13. september blev investeret i den af klager ønskede linkfond.

Det er to gange forud for 1. november 2024 forklaret klager, at Danica ikke kan bebrejdes ekspeditionstiden. De to forklaringsbreve af 26. september og 15. oktober 2024 fremlægges som **Bilag A** og **B**. Jeg henholder mig til de deri fremførte begrundelser for, at klagen skal afvises.

Som **Bilag C** fremlægges desuden relevante uddrag af den til klager den 11. september 2024 fremsendte ændringsmeddelelse. Det fremgår af bilagets side 4, at investering fra 11. september 2024 sker i den af klager ønskede linkfond, og af side 5 under 'Effektivering', at man normalt kan påregne, at investering sker senest 5 bankdage efter modtagelsen af et beløb.

På trods af, at der konkret forelå omstændigheder, der forudsatte manuel behandling, hvilket retfærdiggjorde en overskridelse af 5 dagesfristen, lykkedes det Danica at overholde 5 dagesfristen, idet der netop er 5 bankdage mellem 6. og 13. september 2024.

Endelig fremlægges intern mail til mig af 21. november 2024, **Bilag D**, hvor der dels oplyses om kursudviklingen i den af klager ønskede linkfond, dels oplyses hvad Danica har registreret vedrørende de to telefonsamtaler, der er ført med klageren den 11. og 17. september 2024. Det afvises, at klageren mundtligt skulle have modtaget bindende tilsagn om hurtigere investering end den faktisk konstaterede.

De to telefonsamtaler er formentlig ikke optaget af Danica, og jeg vender tilbage herom, når det er endeligt afklaret.

Klagen bør afvises som grundløs."

Klageren har den 30/11 2024 til nævnet bl.a. bemærket:

"Kommentarer til ankenævnsvarschrift fremsendt af Danica Pension.

- Af fremsendte dokumenter fremgår dokumentation for handelsdatoer, kurser for det pågældende værdipapir såvel som regler for tidsrammer for investeringer.
- Disse informationer har jeg tidligere anmodet Danica Pension om uden at have modtaget dem.
- På baggrund af fremsendte dokumenter kan det konstateres, at kursudviklingen i perioden fra Danica Pension modtager beløbet til beløbet investeres er ca. 2,2 %. Dette svarer til ca. DKK 137.700,-.
- Endvidere kan det konstateres, at beløbet er modtaget 6/9 og kursen for handlen af værdipapirer er fastlagt den 13/9. Dermed er handlen gennemført på 5 hverdage.
- Ved telefonisk henvendelse til Danica Pension den 11/9 spørger jeg eksplicit, om opsparingen vil blive investeret straks, den er tilgængelig, da der er et dyk i aktiekurserne. Det bekræfter medarbejderen, som siger, at investeringen vil ske automatisk, så snart beløbet er på kontoen.
- På baggrund af ovenstående mener jeg, at Danica Pension på telefonsamtalen den 11/9 har givet tilsagn om at ville gennemføre handelen straks, beløbet var tilgængeligt.
- Hermed fastholdes krav om dækning af tab, der dog fastsættes til DKK 137.700,- jf. ovenstående."

Selskabet har i brev af 16/1 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har gennemlyttet begge samtaler.

11. september 2024-samtalen

Klager oplyser, at han netop (11. september) har modtaget brev i e-boks om, at Danica har modtaget overførslen fra [selskab1], men at han ikke kan se beløbet på netpension.

Danicas medarbejder oplyser to gange, at klager vil kunne se beløbet på sin konto i løbet af et par dage. Der hverken spørges til eller oplyses, hvornår pengene fra [selskab1] kan forventes investeret.

Efter 1½ minut omhandler samtalen dels hvordan klager kan tilgå info om, hvor han kan se, hvilken linkfond, han investerer i, dels dialog – herunder en længere pause, hvor Danicamedarbejderen kontakter en kollega – om manglende investering af 1.932 kr. Telefonsamtale afsluttes med oplysning om, at de 1.932 kr. kan forventes investeret i løbet af et par dage.

17. september 2024-samtalen

Klager oplyser, at han ikke kan se [selskab1]-overførslen investeret. Danica-medarbejderen kan heller ikke se, at beløbet er investeret, og oplyser at investeringen sker et par dage efter, at pengene er lagt ind på kontoen. Det bliver dermed fejlagtigt signaleret, at investeringen vil blive foretaget senest den 18. eller 19. september 2024

(Danica-medarbejderens usikkerhed er formentlig forbundet med, at bogføringen af den pr. 13. september 2024 kursfastsatte handel først skete 17. september 2024, jf. handelsnotaen i Bilag D.)

Samtalen afsluttes med en længere protest fra klager om, at han har lidt et tab, og at han vil have dokumentation for kursudviklingen på hans linkfond fra 11. september 2024. (Kursudviklingen er beskrevet i Bilag D).

Det fastholdes derfor, at klageren ikke mundtligt har modtaget bindende tilsagn om hurtigere investering end den faktisk konstaterede 13. september 2024.

Det er muligt at transskribere telefonsamtalen, men det koster et gebyr på ca. 2.600 kr., som Danica skal betale til det firma, der står for samtaleregistreringerne. Danica vil ikke afholde omkostningen, men hvis klager erklærer at ville betale, bestiller jeg en transskribering."

Klageren har den 22/1 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"I stedet for at bruge tid og penge på transskribering, anmoder jeg om udlevering af de pågældende lydoptagelser. Jeg kan på den baggrund vurdere Danica Pensions kommentarer i deres modsvar."

Hertil har selskabet den 24/1 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter det gældende regelsæt, som selskabet ikke ønsker at indgå i en dialog om, kan klager ikke få tilsendt lydfilerne. Det kunne jeg heller ikke selv, og jeg måtte således aflytte samtalerne på en særlig arbejdsstation."

Klageren har i mail af 28/1 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har følgende kommentarer til Danica Pensions svar:

- Der er gået et godt stykke tid siden telefonsamtalen mellem Danica Pensions medarbejder og jeg. Af den årsag står samtalen ikke i skarp erindring. Lydfilen vil derfor være gavnlig for at skabe den nødvendige klarhed for en fair vurdering af sagen.
- Lydfilen er et afgørende dokument i sagen, da der er uenighed om, hvad der blev sagt i den relevante samtale, og dette har direkte betydning for sagens udfald. Af denne årsag kan det virke uforståeligt, at Danica Pension ikke sikrer opbevaring af beviset.
- Henset til lydfilens betydning, er det afgørende, at jeg får adgang til at lytte til den oprindelige lydfil. Dette er nødvendigt for en fair og korrekt behandling af sagen. En transskription, som jeg betaler for, kan give anledning til tvivl om nøjagtigheden og objektiviteten af informationerne og kan ikke erstatte udleveringen af den oprindelige fil.
- Jeg anmoder derfor om, at Danica Pension revurderer sin stilling eller – om muligt – at Ankenævnet pålægger Danica Pension at udlevere den oprindelige lydfil direkte, så begge parter har lige adgang til dette centrale materiale. Dette vil sikre, at begge parter får mulighed for at vurdere materialet i dets oprindelige form og undgå tvivl om, hvorvidt transskriptionen er korrekt."

Selskabet har den 13/2 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager kan oplagt ikke opnå medhold i sin klage. For at undgå yderligere diskussion om formalia vælger jeg at lade Danica spille tid og penge på en udskrift af de to telefonsamtaler. Dette tager formentlig noget tid, men jeg fremlægger udskrifterne, så snart de er modtaget."

Ankenævnet for Forsikring

5.

102518

I mail af 20/2 2025 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Med henvisning til tidligere svar skal jeg gøre opmærksom på, at lydfilen er et afgørende dokument i sagen. Henset til lydfilens betydning, er det afgørende, at jeg får adgang til at lytte til den oprindelige lydfil. Dette er nødvendigt for en fair og korrekt behandling af sagen. En transskription kan give anledning til tvivl om nøjagtigheden og objektiviteten af informationerne og kan ikke erstatte udleveringen af den oprindelige fil.

Det bør være muligt at udlevere lydfilen fra den ene dag til den anden. Det handler alene om at kopiere lydfilen og sende den på en krypteret forbindelse. Jeg er naturligvis indstillet på at behandle lydfilen som fortroligt materiale og dermed sikre, at filen alene aflyttes af undertegnede. Jeg er endvidere indstillet på, at underskrive en fortrolighedsklausul inden udlevering.

Jeg anmoder derfor om, at Danica Pension udleverer den oprindelige lydfil, så begge parter har lige adgang til dette centrale materiale. Dette vil sikre, at begge parter får mulighed for at vurdere materialet i dets oprindelige form og undgå tvivl om, hvorvidt transskriptionen er korrekt.

Jeg stiller mig i øvrigt uforstående over for, at en transskriberingen skal tage otte uger. Transskribering af en lydfil kan gennemføres på dagsbasis. Det er en simpel operation.

Afslutningsvis skal det understreges, at den særdeles langvarige sagsbehandling fra Danica Pension, herunder manglende udlevering af lydfilen efterlader indtryk af, at Danica Pension ønsker at obstruere en hurtig afklaring og at man ikke ønsker fuld transparens for begge parter.

...

Jeg anmoder om, at lydfilen straks udleveres, så der kan træffes afgørelse i sagen snarest muligt. Alternativt - såfremt Danica pension ikke ønsker at udlevere lydfilen - at der træffes afgørelse i sagen på foreliggende grundlag, idet en transskriberet fil, der er gennemført af/på foranledning af en part i sagen ikke kan betragtes som upartisk."

Selskabet har den 3/3 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Lydfilen vil ikke blive udleveret, og den transskriberede telefonsamtale vil blive fremlagt, så snart den er udskrevet."

Klageren har den 12/4 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Dokumenterne fremsendt af Danica er læst. Jeg har ikke yderligere kommentarer til sagen, end de i forvejen fremsendte."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Selskabet har den 26/9 2024 til klageren bl.a. anført:

"Relateret til din overførsel af pensionsopsparing fra [selskab1] til Danica Pension klager du over den periode, der er gået, fra Danica Pension har modtaget overførslen, til opsparingen er handlet ind i Danica Link Globale Aktier. På denne baggrund anmoder du om kompensation for mistet afkast.

...

Ekspeditionstid

Sagsforløbet fra vores side ser ud som følger:

- 30. aug. Du godkender elektronisk aftalen om overførsel fra [selskab1] og sagen dannes i vores systemer.
- 4. sept. Overførselsanmodningen lander hos [selskab1].
- 7. sept. Penge og overførselsoplysninger fra [selskab1] modtages i Danica Pension og indskuddet forsøges maskinelt behandlet.
- 10. sept. Indskuddet ekspedieres manuelt på din pensionsordning.
- 11. sept. Indskuddet er placeret på forsikringsnummer ...
- 13. sept. Fra overførslen placeres på en ordning, til den handles, går der typisk 2 hverdage, hvilket også er tilfældet her.
- 17. sept. Fondshandlen er gennemført.

Optimalt set havde systemet selv i dit tilfælde kunnet ekspedere indskuddet den 7. september 2024. Overførslen ville derefter være blevet placeret på pensionsordningen dagen efter den 8. september, og handlerne kunne så være gennemført med kursdato den 10. september. En række forhold ved din pensionsordning gjorde imidlertid, at den automatiske proces ikke kunne gennemføres; dette er der ikke noget unormalt i. Der har blandt skulle køres en proces for at sikre en korrekt skattemæssige behandling af din ordning og en anden intern proces har skullet sikre en korrekt behandling af de løbende indbetalinger.

Fakta er således, at der fra vi modtager overførslen den 7. september og til kurspåsættelsen den 13. september går fem hverdage, og det er at betragte som en hurtig ekspedition. Ankenævnspraksis tillader normalt op til 20 hverdages ekspeditionstid uden at det kan give anledning til kompensation.

På denne baggrund er der ikke basis for en kompensation for mistet afkast fra Danica Pensions side."

Af brev af 15/10 2024 fra selskabets administrerende direktør til klageren fremgår bl.a.:

"I min gennemgang af sagsforløbet har jeg lagt vægt på, om der er sket forsinkelser i henhold til vores normale procedurer for sådanne ekspeditioner, og det mener jeg ikke er tilfældet. Som udgangspunkt kan jeg blot henvise til sagsforløbet, der fremgår af brevet fra den klageansvarlige af 26. september 2024.

Din opsparing bogføres i Danica Pension den 11. september 2024 med valørdato 7. september 2024. Beløbet klargøres samtidig til investering i den valgte fond. Det modsvarer den advisering, du modtager i e-Boks og stemmer overens med den klageansvarliges beskrivelse af sagsforløbet. Perioden der forløber fra den 11. til den 13. september er ikke en forsinkelse, men en del af den forberedende proces til at få handlet din opsparing ind i DL Indeks Aktier. Samme ekspeditionstid ville også være forekommet, hvis det havde været muligt at gennemføre den automatiske proces. Kursfastsættelsen sker den 13. september og er, helt sædvanligt for fondshandler, gennemført to hverdage senere den 17. september 2024.

Jeg har forståelse for din frustration over at have en oplevelse af at være gået glip af en kursgevinst. Jeg er imidlertid enig med den klageansvarlige i, at vi har behandlet din overførsel så hurtigt

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

102518

som vores processer og IT-systemer tillader – samt at det i øvrigt er sket indenfor en fuldt rimelig og sædvanlig ekspeditionstid. Jeg ser derfor heller ikke grundlag for en kompensation."

I mail af 1/11 2024 fra selskabets pensionsspecialist til klageren hedder det bl.a.:

"Dokumentation for Danicas modtagelse af beløb fra [selskab1] udvisende dato for modtagelse og beløb

Jeg vedhæfter udskrift fra det fælles overførselssystem EDI. I forhold til ekspeditionsforløbet nævnte i ovennævnte brev skal jeg knytte nogle få kommentarer. Vi oplyser, at penge og overførselsoplysninger modtages i Danica Pension. Retmæssigt kan jeg oplyse, at [selskab1] opgør pensionen den 5. september 2024. Opsparingen afsendes og modtages i Danica Pension den 6. september 2023 med klar til systemmæssig behandling den 7. september 2024. Vi modtager i alt ... kroner.

Dokumentation for igangsættelse af handel/køb af aktier, herunder dato for igangsættelse og beløb

Datoen fremgår alene af vores interne systemer. Jeg kan dog bekræfte, at den manuelle ekspedition påbegyndes den 10. september 2024.

Dokumentation for gennemførelse af handel/køb af aktier, herunder dato for gennemførelse og beløb

Jeg indsætter kopi af handelsdetaljerne, som ønsket. Du kan også tilgå denne information ved at liste på transaktioner i ... Netbank og klikke ind på beløbet. Her fremgår handels-/kursdatoen den 13. september 2024, og at handlen er endelig ekspederet den 17. september 2024.

...

Dokumentation for om handlen er gennemført automatisk eller er manuelt igangsat samt dato herfor

Her henviser jeg til klagesvaret fra den 26. september 2024. Sagen er håndteret manuelt den 10. september 2024. Her følger det vores helt normale procedurer. Indskuddet sagsbehandles den 10. september 2024, bogføres den 11. september 2024 og handler iværksættes systemmæssigt to hverdage senere, hvilket bekræfter kursdatoen den 13. september 2024.

Dokumentation for daglig kursudvikling i Danica Link Globale Aktier fra den 11. september til og med den 17. september 2024

Samme sted i ... Netbank som henvist til ovenfor kan du nederst i billedet klikke på knappen 'Vis kursgraf'. Den er for udfyldt med kursperiode på 1 år, men du kan selv tilpasse intervallet i datofelterne.

Henvisning/kopi af paragraf/kontraktuelle vilkår, der fastlægger tidsrammer for køb af værdipapirer ved overførsel af pension

Vi mener, at tidsrammerne er oplyst i klagesvaret fra den 26. september 2024, og disse fremgår af interne forretningsgange eller indarbejdede procedurer, som vi ikke deler med vores kunder. Vi har ikke anden intention end at få behandlet indgående overførsler hurtigst muligt. Fordi vi som i dit tilfælde kan komme ud for, at sagen 'falder af' til manuel behandling stiller vi ingen garanti for, hvornår handlerne gennemføres."

Selskabets pensionsspecialist har i mail af 21/11 2024 til selskabets medarbejder bl.a. anført:

"Jeg vender lige tilbage med hensyn til kaldene. Nedenfor svar på de 3 spørgsmål.

1. *Hvad var kursen - dag for dag - på Link-puljen fra og med 30. august, hvor kunden signerede overførselsanmodningen til og med den dag, hvor kursen blev definitivt fastsat?*

Ankenævnet for Forsikring

9.

102518

Kursen har udviklet sig jf. tabellen nedenfor

30/ 8	2/9	3/9	4/9	5/9	6/9	9/9	10/ 9	11/ 9	12/ 9	13/ 9	16/ 9	17/ 9
518, 85	520, 45	519, 71	508, 79	507, 72	503, 71	504, 18	506, 81	506, 90	514, 76	515, 14	515, 15	518, 21

Nedenfor er skærmpoint af handelsdetaljerne, der bekræfter, at kursen er fastsat 13/9.

...

2. Har vi nogen registrering af, hvem kunden har talt i telefon med 17. september?

Kunden taler den 17. september med ... Den 11. september er samtalen med ...

Fra samtalen den 17. har vi denne kontaktregistrering:

' - Ringer fordi kunden har fået overført hans opsparing fra [selskab1] på ca. ... kr. som er investeret i Danica Link

- Vi har modtaget overførslen den 6/9-20204 + 2 bankdage. Den er landet hos os omkring den 11/9-2024, hvor de derefter er blevet investeret i markedsordre og derfor har kunden ikke kun se udvikling.

- Men kunden burde gerne kunne se udvikling i hans Danica Link i fremtiden. (efter rådgivning fra coach)'

Fra samtalen den 11. har vi denne kontaktregistrering:

'Bekræftet at vi har modtaget hans ordning fra [selskab1]. Oplyst at værdien vil fremgå i hans Netpension i løbet af nogle dage. Guidet til at handle på hans Link depot i Netpension.'

3. Under samtalen 17. september hævder kunden, at Danica-medarbejderen har sagt, at 'beløbet bliver investeret næstfølgende hverdag' (dvs d. 18. september). Men handlen var vel allerede gennemført?? Så er det reelt ikke bare et spørgsmål om, hvornår kunden kunne se, at der faktisk var handlet?

Korrekt. Handlen blev kurspåsat den 13. september og papirerne handlet i kundens depot den 17. september. Han burde kunne se investeringen samme dag i netbank/netpension."

Af transskribering fra telefonsamtale 1 fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

"K: Hej. Jeg ringer, fordi jeg har fået et brev fra jer i e-boks.

...

K: Øh, at min pension skulle være overflyttet fra [selskab1]. Det står der.

...

K: Og så står der, at beløbet er sat ind på pensionsordningen hos os.

...

K: Øh, men når jeg ... og så står der, jeg kan gå ind og kigge i, øh, Danica Netpension, men når jeg går derind, så kan jeg ikke se, at beløbet er overført.

DP1: Nu skal jeg se her engang. Ja, jeg kan godt se, vi har sendt, øh, brevet til dig her i dag med, at vi har modtaget ordningen på [selskab1]. Og det er helt korrekt – lige når du logger ind her i dag, så vil det ikke fremgå. Der går typisk lige et par dage, før det fremgår i din, øh, i din netpension, når du logger ind. Jeg kan lige, øh, slå op og se, hvad det er, vi har modtaget fra, øh, fra [selskab1] her engang. [pause] Ja, og jeg kan se her, vi har modtaget ... kroner og ... øre. Og det er altså lige i løbet af et par dage, når du, øh, når du logger ind, jamen, så vil, øh, vil den fulde værdi fremgå af din, øh, af din ordning.

- K:** Godt. Det er det ene spørgsmål. Fint. Så-så [uhørbart, utydelig tale], når det sker.
- DP1:** Ja.
- K:** Der står også, at de bliver investeret i henhold til den ordning, jeg har valgt.
- DP1:** Ja.
- K:** Men øh, øh, det er jeg lidt i tvivl om, hvordan sker, fordi det virker som om, at øh, når der ... jegjeg- jeg har jo i løbet af de måneder, der er gået mellem, at-at vi, øh, gik i gang med processen, indbetalt lidt, som nu er omkring nogle og 40.000.
- ...
- K:** Og jeg synes, at jeg selv har kunnet, øh, skullet placere mine-mine investeringer, så kan du hjælpe mig med at se, øh, hvor jeg kan se, øh, hvilken ordning der ligesom er valgt, sådan så pengene løbende bare bliver investeret i den ordning?
- DP1:** Ja, det skulle gerne være således, at de automatisk bliver-bliver placeret. Jeg kan se, du har valgt den fond, der hedder Danica Lin-Link, øh, Indeks Globale Aktier. Øhm.
- K:** Det er rigtigt.
- DP1:** 100 %.
- K:** Ja.
- DP1:** Så, øh ...
- K:** Det er rigtigt.
- DP1:** Så det skulle gerne blive placeret dér.
- K:** Kan jeg se det et eller andet sted? Når jeg går ind i Danica Pension, kan jeg så se, øh, hvor-hvor det ligesom ... det valg, det fremgår?
- DP1:** Ja, når ... Er du logget ind på vores hjemmeside nu her?
- K:** Ja, det er jeg.
- DP1:** Ja. Så hvis du kigger i-i den boks, der hedder 'Din opsparing', så er der i midten én, der hedder 'Sådan sk...' [hoste i baggrunden og lyden forsvinder] Ja.
- K:** Ja, 'Din opsparing'. Ja.
- DP1:** Og så i midten vælger du den, der hedder 'Sådan er din opsparing investeret'.
- K:** Ja.
- DP1:** Og, øh, herfra, hvis du ruller ned, så kan du se, hvad dit, øh, depot indeholder. Lidt længere nede kan du også se indbetalingsprofilen, og det er den, vi investerer din opsparing efter. Der kan du se, at det fremgår, at vi 100 % investerer din indbetaling i Danica Link Indeks Globale Aktier. Det er også den vej igennem, du kan ændre der øverst ved at klikke på 'Tilpas din investering', hvis du ønsker noget andet. Der kan du både ændre, øh, det der allerede er investeret og-og vælge at handle i noget andet for det. Du kan også vælge at ændre indbetalingsprofilen, altså den måde, vi investerer dine-dine indbetalinger på."

Af transskribering fra telefonsamtale 2 fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

- "K:** Øh, jeg-jeg ringer, fordi jeg for kort tid siden fik overført min pension fra [selskab1] til Danica.
- ...
- K:** Og, øh, mine midler blev investeret i, øhm, globale aktier.
- ...
- K:** Men siden de er blevet overført – det er måske nok en 10-14 dage siden – der er ikke sket ...
- ...
- K:** [fortsætter] ændring inde i depotet, altså depotets størrelse. Når jeg går ind og ser i depotet, så er pengene investeret, så det undrer mig lidt, at der ikke er nogen ændringer i, øh, i

hvad skal man sige, beholdningen, altså i størrelsen i-i, øh, i hvad-hvad værdien er. Altså, den har stået på det samme beløb i 12-14 dage eller sådan noget.

DP1: Øh, jeg prøver lige at kigge her, fordi når jeg ser på din depot, så kan jeg se, så er der en depot på ..., ikke?

K: Præcis. [kort pause] Og det har ikke ændret sig. Altså, pengene skulle investeres med det samme. Det har jeg talt med jer om, og der har været en rimelig stigning siden, at de blev overført, og-og pengene har ... hver eneste dag står der ..., så jeg undrer mig over, er det fordi, I ikke opdaterer indestående hver dag, eller er det fordi, at pengene reelt ikke er investeret? Altså, når jeg går ind og kigger ...

...

K: [fortsætter] så står der, at pengene er investeret i INDEX Globale Aktier.

DP1: Ja, lige præcis.

K: Men det flytter sig jo hver dag.

DP1: Ja.

K: Så hvorfor er der ikke nogen ændring på vær... på værdien?

DP1: Ja. Jeg prøver lige, øh, jeg prøver lige at undersøge her. De er i hvert fald investeret, så skal jeg bare lige undersøge i forhold til, øh, hvordan, øh, man kan se, øh, værdien og med [uhørbart] og falder. Øhm, og det skal jeg lige undersøge, hvis du ... hvis du lige kan blive hængende på, så prøver jeg lige at undersøge [uhørbart, taler samtidig].

...

DP1: Øhm, jeg kan se her, vi fik, øh, pengene den, øh, eller den sjette får vi besked, og så går der, du ved, fredag, så går der lige noget ... to bankdage, før de lander hos os. Det vil sige, i sidste uge så fik vi den, og så vi den tastet ind på marked, øh, ordrer, øh, ind på din ordning. Og de skulle være tilbage nu, realiseret her i dag den 17., så jeg tænker allerede fra i morgen, så burde du gerne kunne se, øh, øh, så er den i hvert fald investeret 100 %, og så burde du kunne se udvikling.

K: Det-det forstår jeg simpelthen ikke, det der, fordi ...

...

K: Jeg talte med en af dine kolleger, så snart pengene kom over. Jeg fik endda en mail fra jer ...

...

K: [fortsætter] i e-boks.

...

K: Og i den boks og i den mail stod der, hvornår pengene ville være der.

...

K: Der-der stod, de er der [uhørbart, lyden forsvinder] dag. Så var de der ikke. Så ringede jeg til jer.

...

K: Øh, og jeg spurgte, nå, hvornår er de der? Så sagde de, det er de i morgen. Så kiggede jeg. Det var de så.

...

K: Så spurgte jeg, bliver de investeret med det samme?

DP1: Ja.

K: Ja, det gør de. [uhørbart, lyden forsvinder]

DP1: Ja, det ...

K: [fortsætter] investeret, og de var på kontoen dagen efter.

DP1: Ja. Nå, nej [uhørbart, taler samtidig]. Det er d... Det er d... vi-vi ... De bliver lagt ind på din Danica Link, og så bliver lagt ind på, at vi skal købe, øh, værdipapirer, øh, hvad hedder det, øh, hvad hedder de her, øh, global, øh, index-aktier, du har, men det er på markedsortre,

- så der går nogle dage, før at, øh, man-man ligesom går ud og køber værdipapirerne, og de bliver lagt ind på din ordning. Der er den [uhørbart, taler samtidig].
- K:** Det forstår jeg simpelthen ikke, det der. Så ... Det-det får ... Det ... Jeg må bare lige sige til dig, at det-det synes jeg er dybt utilfredsstillende. I de dage dér har der jo været en rimelig stor stigning, og jeg ringede lige præcis derind for at få at vide, sørger I nu for at investere pengene med det samme? Der var jo et dyk i markedet på en ...
- ...
- K:** [fortsætter] 4-5 %.
- DP1:** Ja.
- K:** Øh, og I-I kvitterede. I sagde, ja, selvfølgelig gør vi det. Så snart pengene de kommer, så bliver de investeret.
- DP1:** Ja.
- K:** Og det kan ikke passe, at der skal stå ... Det er jo ... Det er den 11. september, jeg modtager besked fra jer.
- DP1:** Ja.
- K:** Og vi snakker den 17. i dag. Det er seks dage, vi går glip af et markedopsving. Det-det er simpelthen helt håbløst, det der.
- DP1:** Ja. Den ...
- K:** Altså, det-det-det-det går simpelthen ikke. [uhørbart, taler samtidig]
- DP1:** Ja, det er den 11. Det 11. er onsdag, og så har vi torsdag og fredag, og weekend har vi, ikke.
- K:** Ja. [kort pause] Nej, men prøv du lige og gå ind og se, hvad der er sket siden den 11. [kort pause] på globale, på MSCI.
- DP1:** Ja. Som du siger, de er nok sikkert steget, ikke?
- K:** Det kan jeg garantere dig, de er.
- ...
- K:** De er steget rigtig pænt.
- ...
- K:** Øh, og-og-og der må man bare sige, at der er tid altså en faktor.
- ...
- K:** Jeg er jo ikke ... Jeg vil sgu gerne lige have en skriftlig forklaring på det der, hvorfor at der ikke er, øh ... hvorfor pengene ikke er blevet investeret. Jeg vil gerne se, hvad det er, der helt præcis er sket i de der dage, fordi det er fuldstændig utilfredsstillende. Altså, der er jo få dage, du skal være i markedet, hvis du skal ...
- ...
- K:** [fortsætter] have dine afkast.
- ...
- K:** Og det der, det er nogle af dem. Det er kritiske dage. Så altså, der-der er et eller andet her, som ...
- DP1:** Det f... det forstår jeg godt.
- K:** [uhørbart, taler samtidig og dårlig lyd]
- DP1:** Det forstår ... Ja. Og det forstår jeg godt, men ...
- K:** [uhørbart]. I har været i benhård konkurrence om at få de der ... med [selskab1] og med, øh, ... og med ...
- DP1:** Ja.
- K:** Og jeg valgte jer, fordi at I kunne give et bedre afkast og færre omkostninger.
- DP1:** Mmm.
- K:** Og ... Men, jeg sagde også til jer, når de penge kommer over, så skal de satanede investeres med det samme, og det er ikke sket. Og det-det kan jeg simpelthen ikke leve med.

Øh, så jeg har brug for at få en forklaring på det på skrift for, hvad er der sket p-på de enkelte dage, øh, og så vil jeg forbeholde mig retten til lige at vende tilbage og sige, prøv at høre her, der er et tab, øh, s... fordi I ikke har investeret pengene.

DP1: Ja. Øhm, j-jeg kan lige prøve, øh ... Jeg kan lige undersøge med, øh, med min afdeling, og så kan jeg lige sørge for, at der bliver sendt en mail til dig hvert fald på det med-med det der er sket, siden vi har fået pengene og til de bliver investeret.

K: Ja, og-og så vil jeg gerne se, hvad der er sket på afkast i de dage fra den 11. og til i dag. Altså, jeg vil gerne se, hvad er det for en udvikling, der har været i-i aktiekursen, øh, i de dage dér samtidig, så jeg kan se, hvad er det for et tab, som ... eller hvad er det for noget upside, jeg ikke har fået. Øh, dem-dem-dem vil jeg gerne, øh, dem vil jeg gerne hahave specificeret.

DP1: Ja, den undersøger jeg lige, øh ...

K: Der skulle være ... Der skulle være en markedsudvikling fra dag til dag, og det kan jo ikke være så svært, ind og tage gennemsnitskursen fra den 11. til gennemsnitskursen i dag, og så se på, hvad er reelt, øh, for en udvikling der er sket i de dage. Det må I ... Det må I jo bare d... Det må være lige til at slå op.

DP1: Det kan jeg ... Der skal jeg lige prøve at høre en kollega, der lige kan slå det op også. Så [uhørbart], jeg prøver lige at undersøge det nærmere, og så må jeg lige vende retur til dig. Øh, din mailadresse, er det ..."

Af investeringsbetingelser for Danica Link fremgår bl.a.:

"Sådan handler vi med investeringsfonde

...

Effektivering

Efter første præmiebetaling skal vi investere de efterfølgende præmier og indbetalinger senest fem bankdage efter, vi har modtaget dem, hvis

- de svarer til det aftalte
- indbetalingsformen svarer til det aftalte
- der følger tilstrækkelig identifikation med
- saldoen på kontoen er over bagatelgrænsen - se 'Hvad bruges kontoen til?'

Modtager vi en anderledes indbetaling

Når vi skønner, at det er muligt, investerer vi indbetalingen efter den valgte indbetalingsprofil. Du bærer den fulde investeringsrisiko, også når indbetalingerne afviger i forhold til det aftalte. Vurderer vi, at det ikke er muligt at investere, forrentes indbetalingen med renten for den særlige link-konto, der er knyttet til din pension, indtil vi har modtaget tilstrækkelige oplysninger til, at indbetalingen kan placeres. Vi fastsætter renten."

Nævnet udtaler:

Klageren fik i september 2024 overført en pensionsopsparing til selskabet, der investerede indskuddet i Danica Link Indeks Globale Aktier. Selskabet har oplyst, at overførslen blev modtaget fredag den 6/9 2024. Den 10/9 blev indskuddet håndteret manuelt af selskabet. Den 11/9 indgik beløbet på klagerens forsikringsnummer med valørdato den 7/9, og beløbet blev klargjort til

Ankenævnet for Forsikring

14.

102518

investering. Den 13/9 skete der kursfastsættelse i investeringsfonden, og fondshandlen blev endeligt gennemført den 17/9 2024. Klageren ønsker en godtgørelse på 137.700 kr. fra selskabet for tabt afkast som følge af forsinkelse med investering af pensionsoverførslen.

Klageren har anført, at han telefonisk den 11/9 2024 spurgte eksplicit, om opsparingen ville blive ekspederet straks, den var tilgængelig, da der var et dyk i aktiekurserne. Dette bekræftede medarbejderen, der sagde, at investeringen ville ske automatisk, så snart beløbet var på kontoen. Klageren har anført, at selskabet har givet ham et tilsagn om at ville gennemføre handlen straks, beløbet var tilgængeligt. Dette har selskabet ikke levet op til, og klageren er gået glip af en kursstigning på ca. 2,2 %. Klageren ringede den 17/9 2024 til selskabet, idet han ikke kunne se i Danica-App'en, at det overførte beløb var blevet investeret eller i øvrigt havde ændret sig siden overførslen. Klageren har anført, at nævnet skal pålægge selskabet at fremlægge lydfilerne fra de to samtaler.

Selskabet har anført, at der ikke er tale om en forsinkelse i forhold til selskabets normale procedure, hvorfor der ikke er grundlag for godtgørelse. Selskabet har investeret beløbet inden for 5 bankdage, hvilket er den frist, der fremgår af investeringsbetingelserne. Selskabet har overholdt 5-dagesfristen, selvom der i klagerens tilfælde var særlige skattemæssige og tekniske forhold, der gjorde, at indskuddet skulle behandles manuelt af selskabet. Selskabet har afvist, at klageren mundtligt har fået et bindende tilsagn om hurtigere investering. Selskabet har fremlagt transskriberinger af samtalerne den 11/9 2024 og den 17/9 2024. Selskabet har anført, at der under samtalen den 11/9 2024 hverken blev spurgt til eller oplyst, hvornår pengene fra det andet pensionsselskab kunne forventes investeret.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har godtgjort, at selskabets investering af pensionsoverførslen i september 2024 var behæftet med en forsinkelse. Nævnet har derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning/godtgørelse til klageren.

Ankenævnet for Forsikring

15.

102518

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har investeret pensionsoverførslen i den aftalte investeringsfond med kursfastsættelse 5 bankdage efter, at selskabet modtog indskuddet.

Nævnet bemærker, at det fremgår af investeringsbetingelserne: "Effektivering. Efter første præmiebetaling skal vi investere de efterfølgende præmier og indbetalinger senest fem bankdage efter, vi har modtaget dem, hvis - de svarer til det aftalte, - indbetalingsformen svarer til det aftalte, - der følger tilstrækkelig identifikation med - saldoen på kontoen er over bagatelgrænsen - se 'Hvad bruges kontoen til?'."

Nævnet har også lagt vægt på, at det ikke fremgår af transskriberingen fra telefonsamtalen den 11/9 2024, at selskabet skulle have stillet klageren en særlig hurtig ekspedition i udsigt.

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

Nævnet bemærker, at Datatilsynet er kompetent myndighed i forhold til klagerens ønske om, at selskabet bliver pålagt at udlevere lydfiler af telefonsamtalerne. Hvis klageren ønsker at forfølge dette spørgsmål yderligere, må han rette henvendelse til Datatilsynet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Peter Thønnings