

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. november 2025 blev i sag nr. 103033:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Nordea Pension, Livsforsikringsselskab A/S
Grønjordsvej 10
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 5/2 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg skriver for at indgive en klage mod Nordea og Topdanmark vedrørende min pensionsordning. Jeg ønsker at påpege følgende forhold, som jeg mener kræver nærmere vurdering:

Ændring af Investering:

I januar 2020 valgte jeg at ændre min investeringsprofil til højrisiko aktier. Dette blev registreret, men det er min opfattelse, at denne ændring ikke er blevet implementeret korrekt i jeres system. I stedet har mine penge været uinvesteret i pengemarked i de efterfølgende fem år.

Manglende Alarm:

Jeg mener, at der burde være en form for alarm eller advarsel fra jeres system, når investeringerne ikke sker som aftalt. Det er uacceptabelt, at jeg ikke er blevet informeret om, at mine penge forbliver uinvesterede i så lang tid, især når jeg har foretaget en aktiv ændring af min investeringsstrategi.

Økonomisk Tab:

Den manglende investering har forårsaget betydelige økonomiske tab for mig, da jeg ikke har haft mulighed for at drage fordel af eventuelle afkast fra højrisiko investeringer over de sidste fem år.

Konklusion:

Jeg beder Ankenævnet for Forsikring om at vurdere, om Nordea og Topdanmark har håndteret min pensionsordning korrekt, og om der er sket fejl i behandlingen af min investering. Jeg ønsker en klar afklaring af, hvordan dette kan rettes, samt eventuel kompensation for de tab, jeg har lidt som følge af dette. Jeg ser frem til Ankenævnets vurdering af min klage."

Ankenævnet *for* Forsikring

2.

103033

I brev af 12/3 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Nordea Pension (tidligere Topdanmark Livsforsikring, herefter Selskabet) har den 6. februar 2025 modtaget oplysning om, at [klageren] har indbragt sin klagesag vedrørende omlægning af sin investering for sin ratepension og livrente.

...

Twisten

Klager gør gældende, at han har foretaget ændringer i sit investeringsvalg i henholdsvis 2019 og januar 2020, som ikke er effektueret. Selskabet skal afvise, at Klager har foretaget ændringer, og at investeringsvalget derfor har været i overensstemmelse med aftalegrundlaget mellem Klager og Selskabet.

Pensionsordningens virkemåde

Pensionsordningen er etableret pr. 1. december 2019 via Klagers ansættelse hos ny arbejdsgiver. Firmapensionsaftalen var betjent af en mægler, som ved mail af 17. september 2019 oplyste, at Klagers skulle tilmeldes pensionsordningen.

På baggrund heraf fik Klager i september 2019 tilsendt en pensionsaftale, hvoraf fremgik, hvordan han var dækket pr. 1. december 2019, hvor pensionsordningen trådte i kraft. Det fremgik bl.a., at hans opsparing ville blive placeret i investeringsproduktet 'Profilpension Mellem Risiko', jf. firmaaftalen mellem Selskabet og Klagers arbejdsgiver. Pensionsaftalen fremlægges som **Bilag A**.

Efterfølgende havde Klager den 20. november 2020 en rådgivningssamtale med mæglerfirmaet ..., hvor han ændrede sit investeringsvalg til 'Topdanmark Link Pension', hvorefter Klager selv skulle stå for investeringerne. Ændringsbegæringen er fremlagt af Klager.

Det fremgår af begæringen, at Selskabet på baggrund af Klagers investeringsvalg placerede Klagers indbetalinger i en dansk pengemarkedsfond, hvorefter han selv var og er ansvarlig for at ændre fondssammensætningen.

Investering

Procentvis fordeling af bidrag efter betaling for eventuelle forsikringsdækninger:
Topdanmark Link: **100%**

Topdanmark Link

Du har valgt investeringsmåde: **Eget valg**

Husk at du selv skal ændre investeringssammensætningen

Vi placerer dine indbetalinger i en dansk pengemarkedsfond. Du har selv ansvaret for at investere dine indbetalinger, og du bærer derfor også selv investeringsrisikoen. Du kan investere din pensionsopsparing i Mit Topdanmark på vores hjemmeside: www.topdanmark.dk

Modtager Topdanmark din/din arbejdsgivers pensionsindbetaling, inden vi har modtaget begæringen/investeringsaftalen, vil pensionsbidraget blive indbetalt til Profilpension, mellem risiko. Når Topdanmark modtager besked om, hvilke investeringer du ønsker, placerer vi pengene ud fra dette. Et ændret investeringsvalg træder tidligst i kraft fra det tidspunkt, Topdanmark har modtaget besked, se i øvrigt investeringsbetingelserne. Et investeringsvalg kan ikke ændres med tilbagevirkende kraft.

Den 3. januar 2020 modtog Klager en ny pensionsaftale, hvor det på side 1 fremgik, at Klager havde valgt investeringsproduktet 'Topdanmark Link Pension' og på side 10 fremgik, at investeringen lå i fonden 'Topdanmark Pengemarked'. Denne pensionsaftale er ligeledes fremlagt af klager.

Bilag: Oversigt over investeringsform

Dette bilag er en del af din aftale.

Sådan investeres din opsparing

Din indbetaling investeres med denne fordeling af fonde:

Investeringsform	Fondsnr.	Fond	Procent
Topdanmark Link Pension	4	TOPDANMARK PENGEMARKED	100 %

Din opsparing investeres med denne fordeling af fonde:

Investeringsform	Fondsnr.	Fond	Procent
Topdanmark Link Pension	4	TOPDANMARK PENGEMARKED	100 %

Herefter hørte Selskabet ikke noget fra klager i flere år.

I januar 2023 sendte Selskabet en ny pensionsaftale til Klager, idet der var sket ændring af hans pensionsaftale som følge af, at Klagers arbejdsgiver havde indgået en ny aftale med Selskabet. Pensionsaftalen fremlægges som **bilag B**.

På side 10 i pensionsaftalen er der en oversigt over klagers investeringsvalg, hvor det fremgår at klager investeringsform fortsat var 'Link Pension', og at Klager havde 100 % af sin opsparing placeret i fonden 'Nordea Pension Pengemarked':

Bilag: Oversigt over investeringsform

Dette bilag er en del af din aftale.

Sådan investeres din opsparing

Din indbetaling investeres med denne fordeling af fonde:

Investeringsform	Fondsnr.	Fond	Procent
Topdanmark Link Pension	4	Nordea Pension Pengemarked	100 %

Din opsparing investeres med denne fordeling af fonde:

Investeringsform	Fondsnr.	Fond	Procent
Topdanmark Link Pension	4	Nordea Pension Pengemarked	100 %

Den 4. februar 2025 klagede Klager over, at hans opsparing ikke var investeret i Profilpension Mellem Risiko, som det fremgik af hans pensionsaftale fra september 2019, jf. bilag A.

Selskabets svar med tilhørende klagevejledning blev sendt til Klager den 5. februar 2025. Både klage og svar fremlægges som **Bilag C**. De vedhæftede bilag i mailen er de allerede fremlagte bilag.

Den 5. februar 2025 svarede Klager tilbage til Selskabet, denne gang med oplysninger om, at han mente at have omlagt sine investeringer til høj risiko investering i januar 2020, men at dette ikke var sket. Mailen fremlægges som **Bilag D**.

Inden Selskabet nåede at besvare henvendelsen, havde Klager indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Ændring af investering

Kunder kunne såvel i 2020 som i tiden herefter ændre deres investeringsvalg via Selskabets hjemmeside, hvor kunderne kan logge ind i deres kundemapper med MitID. Klager havde i december 2019 valgt investeringsproduktet 'Link Pension', hvor han selv skulle vælge de fonde, hans opsparing skulle investeres i.

Omlægning af fonde via hjemmesiden har i alt den tid, hvor Klager har været kunde i Selskabet, foregået sådan, at kunden selv vælger fondssammensætningen (hvilke fonde, der skal investeres i, og den procentmæssig fordeling mellem fondene). Herefter skal kunden bekræfte ændringen med MitID. Når det ønskede investeringsvalg er registreret i Selskabet, sendes en kvittering til kunden på, at ordren er modtaget og vil blive effektueret.

Klager har på intet tidspunkt gennemført en ændring af fondssammensætningen via sin kundemappe. Af samme årsag har Klager ej heller fået en kvittering på, at Selskabet har modtaget en ordre om ændring af fondssammensætningen.

Det er derfor Selskabets vurdering, at Klager ikke har dokumenteret, at han har gennemført investeringsændringer fra fonden 'Pengemarked', før han foretog en ændring i februar 2025.

Hvis Klager mener at have gennemført en ændring på et tidligere tidspunkt, anmodes han om at fremlægge dokumentation herfor. Både for hvilken dag ændringen skulle være sket og til hvilke fonde.

Selskabet skal i forlængelse af ovenstående bemærke, at Klager i januar 2023 modtog en ny pensionsaftale, jf. bilag B. Her fremgår det, at Klagers investering fortsat lå i fonden 'Pengemarked'. Klager reagerede ikke herpå, men kontaktede først Selskabet i 2025, selvom han allerede på dette tidspunkt kunne have reageret, hvis hans investeringsvalg ikke var i overensstemmelse med hans ønske.

Anbringender/konklusion

Klager har fremsat flere klager i nærværende sag.

Det er korrekt, at Klagers investeringsvalg i forbindelse med tilmelding til pensionsordningen fra arbejdsgiver var 'Profilpension Mellem Risiko', men det blev ændret i november 2019, hvor Klager i stedet valgte investeringsproduktet i 'Link Pension', som var gældende, da policen trådte i kraft.

Det fremgår af begæringen, at Klager selv havde ansvaret for at sørge for omlægning fra fonden 'Pengemarked'.

Selskabet har ikke registreret, at Klager har foretaget en ændring af sin investering. Det sker automatisk, når en kunde har gennemført hele ændringen via kundemappen, hvor ordren bliver re-

gistreret i selskabets IT-system, ligesom der bliver sendt en bekræftelse til kunden, når ændringsanmodningen er modtaget.

Systemet fungerer således som ved bestilling af varer, at man vælger varen, bekræfter kurven og købet, hvorefter handlen først er gået igennem, når man har modtaget en ordrebekræftelse fra modparten.

Klager har derfor bevisbyrden for, at han har ønsket og gennemført en anden fondssammensætning.

Selskabet er ikke forpligtet til at have en 'alarm', når en kunde vælger ikke at gennemføre hele processen, da årsagen hertil kan være mange. Selskabet skal desuden bemærke, at Klagers pensionsordning var betjent af en mægler, der således har rådgivningsansvaret, og som Selskabet således slet ikke har ret til at henvende sig til.

Klager har siden 2020 hele tiden haft mulighed for at logge ind på Selskabets hjemmeside og kontrollere sit investeringsvalg.

Klager reagerede ikke på oplysningerne om, at hans investeringsvalg var 'Pengemarked', hverken da han modtog en aftale i januar 2020 eller da han modtog en ny aftale i januar 2023.

Klager henvendte sig således først i februar 2025, dvs. 5 år efter at Klager mener at have ændret sit investeringsvalg.

Selskabet skal derfor fastholde, at Selskabet har handlet i overensstemmelse med Klagers ønske om selv at stå for investering via Link Pension. Klager har selv ansvaret for at sikre at få omlagt sine investering, eventuelt i samråd med sin rådgiver.

Selskabet har ingen dokumentation for, at Klager har foretaget ændringer, ligesom Klager heller ikke har fremlagt dokumentation for, at Selskabet har bekræftet en ønsket ændring.

Endelig er Selskabet ikke forpligtet til at have en alarm. Det er derimod Klagers ansvar at reagere, hvis han ikke har fået en bekræftelse på en ønsket ændring.

Selskabet kan derfor ikke imødekomme Klagers ønske om ændring af hans investeringsvalg tilbage i tid eller yde kompensation."

Klageren har i brev af 12/5 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Baggrund

Jeg har siden oprettelsen af min pensionsordning i 2019 været kunde hos jeres selskab. I forbindelse med rådgivning og kontakt med mægler – senest i januar 2020 – valgte jeg bevidst og tydeligt at ændre mit investeringsvalg til en højrisikoprofil. Det er min klare forståelse, at denne ændring blev aftalt og skulle være trådt i kraft. Dette valg er ikke blevet effektueret af selskabet, hvilket har betydet, at min opsparing i flere år har stået passivt placeret i en lavrisikofond – stik imod mine ønsker og forventninger.

Selskabets ansvar og manglende handling

Jeg valgte investeringsproduktet Topdanmark Link Pension netop for at kunne investere mere aktivt og med højere risiko. Jeg har ikke fået nogen form for bekræftelse, advarsel eller påmindelse om, at min opsparing reelt blev stående i pengemarkedsfonden.

Det er ikke korrekt, som selskabet hævder, at jeg burde have opdaget dette selv. De pensionsaftaler, jeg har modtaget – bl.a. i 2020 og 2023 – handler overvejende om en supplerende sundhedsforsikring, og pensionsoplysningerne er ikke fremhævet, men i stedet gemt på side 10, uden nogen tydelig markering. Det er derfor urimeligt at lægge hele ansvaret over på mig som kunde – særligt når selskabet aktivt kommunikerer med mig om andre dele af min ordning.

Manglende loyal oplysningspligt

Nordea Pension har haft en loyal oplysningspligt og et ansvar for at sikre, at kundens valg og forventninger bliver håndteret korrekt – ikke mindst når der er tale om et investeringsprodukt, som kræver kundens aktive deltagelse. Hvis selskabet vurderede, at jeg ikke havde afsluttet en investeringsomlægning korrekt, burde jeg have fået en besked eller påmindelse – ikke tavshed.

Krav

Jeg anmoder om, at Nordea Pension anerkender sin fejl og beregner det tab, jeg har lidt ved ikke at få mine midler investeret i en højrisikoprofil, som ønsket i januar 2020. Jeg kræver derfor økonomisk compensation svarende til den mistede værdi, baseret på forskellen mellem den faktiske pengemarkedsplacering og den forventede udvikling i en højrisikoprofil i perioden 2020-2025.

Afsluttende bemærkning

Nordea Pension har ikke levet op til sit ansvar for at sikre, at mine valg blev korrekt håndteret, og har desuden kommunikeret på en måde, hvor vigtige oplysninger om investering har været dårligt tilgængelige og ikke fremhævet. Jeg beder Ankenævnet om at tage dette i betragtning i sin vurdering."

Selskabet har i brev af 16/6 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet fastholder, at det ikke kan lægges selskabet til last ikke at have orienteret klager om en omlægning, som klager mener at have gennemført, når omlægningen ingen steder er registreret i selskabets systemer.

Derimod har selskabet orienteret klager om, hvilke fonde hans opsparing var investeret i, i forbindelse med at klager modtog nye aftaler. Det er korrekt, at det kun er ændringerne, der fremhæves i det medfølgende brev, men alle oplysninger fremgår i aftalen.

Klager har desuden selv haft mulighed for at kontrollere sin police på selskabets hjemmeside, og dermed også følge med i sin investeringsprofil og afkasttilskrivning på sin opsparing.

Det bemærkes, at klager har valgt et investeringsprodukt, hvor han selv er ansvarlig for at investeringsændringer sker.

Selskabet har ikke beregnet, hvad den omlægning i investering, som klager mener at have gennemført, ville have givet af afkast på policen. Skulle nævnet give klager medhold, vil klager blive stillet, som havde omlægningen fundet sted."

Hertil har klageren i brev af 19/6 2025 til nævnet og selskabet bl.a. anført:

"Jeg vil dog gerne uddybe mit synspunkt om flere centrale punkter:

1. **Manglende anerkendelse af ønskede ændringer:** Selvom jeg forstår, at selskabet fastholder, at der ikke findes nogen registrering af min ønskede investeringsændring i dets systemer, vil jeg understrege, at jeg klart kommunikere mit ønske om en ændring til en højrisikoprofil under min konsultation i januar 2020. Denne anmodning blev fremsat eksplicit, og jeg mener, at den burde være blevet dokumenteret korrekt. Jeg vil desuden gerne anmode om adgang til eventuelle logs relateret til mit brug af NemID, som kan dokumentere kommunikationen og ændringerne i min investeringsprofil. Ifølge GDPR har jeg ret til at anmode om sådanne oplysninger for at kunne forstå, hvordan mine data er blevet håndteret og sikret.
2. **Utilstrækkelig kommunikation:** Jeg anerkender, at selskabet har leveret information om de fonde, hvori mine opsparinger var investeret; dog var fremhævelsen af eventuelle ændringer eller uoverensstemmelser i min investeringsprofil utilstrækkelig. Den kommunikation, jeg modtog, fremhævede ikke min investeringsstatus tilstrækkeligt, og den opfordrede mig ikke til at verificere mine investeringsvalg.
3. **Ansvar for investeringsvalg:** Selvom jeg forstår, at jeg har valgt et investeringsprodukt, der placerer ansvaret på mig for ændringer, er det vigtigt at anerkende, at kunderne i høj grad er afhængige af deres udbydere for aktiv støtte i forvaltningen af deres investeringer. Jeg føler i dette tilfælde, at selskabet ikke har opfyldt sin forpligtelse til at informere og vejlede mig tilstrækkeligt, når det kommer til at overvåge min investeringspræstation.
4. **Beregning af potentielle tab:** Jeg værdsætter Deres omtale af, at selskabet ikke har beregnet, hvilke afkast min investeringsændring ville have givet. Jeg vil stadig anmode om, at der foretages en retrospektiv analyse for at fastslå virkningen af min ønskede investeringsstrategi og de tab, der er opstået som følge af manglen på implementering af denne ændring.

I lyset af disse punkter opfordrer jeg Dem til at genoverveje omstændighederne omkring min situation og den kommunikation, der er givet. Mit mål er at nå frem til en løsning, der anerkender den fejl, der er sket i håndteringen af min konto, samt de klare konsekvenser, dette har haft for mine økonomiske resultater."

I brev af 21/7 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagers pensionsordning blev etableret via mæglerfirmaet ..., som forestod hele rådgivningen og havde den fulde rådgivningsforpligtelse.

Hvis klager ikke mener, at han er korrekt rådgivet i forbindelse med etablering af sin pensionsordning og ved valg af investeringsprodukt, skal han gøre dette gældende overfor mægleren.

Selskabet overtager først rådgivningen af klager i januar 2023, hvilket er 3 år efter, at Klager mener at have omlagt sin investering af opsparingen.

Som tidligere anført vil Selskabet, såfremt Klager skulle få medhold i sin klage, stille Klager som var investeringsændringen gennemført. Selskabet finder ikke, at det er relevant inden da at foretage en beretning af, hvad Klager måtte have fået i afkast.

Klager har anmodet om overblik over, hvornår han har været logget ind på Mit Topdanmark.

Selskabet er fortsat ved at undersøge, om disse data kan fremskaffes, da de relevante data er mere end 5 år gammel. Oplysningerne blev logget i koncernen Topdanmark. I mellemtiden er Nordea Pension blevet udskilt fra Topdanmark Forsikring og samtidig er Topdanmark Forsikring blevet sammenlagt med If, hvilket også har medført IT-adskillelse og IT-sammenlægning.

Nordea Pension er derfor ikke i besiddelse af oplysningerne, men er fortsat ved at undersøge, om Topdanmark (nu If) fortsat har de ønskede oplysninger. Processen besværliggøres af sommerferie hos relevante medarbejdere i begge selskaber.

Uanset om de relevante logs kan fremskaffes, er det dog selskabets opfattelse, at Nævnet kan tage stilling til sagen, da selskabet ikke bestrider, at Klager kan have været inde på Mit Topdanmark og ønsket at gennemføre omlægning af investering, men alene om denne er sket, når den ikke er registreret i Selskabets systemer og Klager ej heller modtog bekræftelse på, at omlægningen var registreret."

Klageren har i brev af 21/7 2025 til nævnet og selskabet bl.a. bemærket:

"Jeg vil gerne understrege, at det er vigtigt for mig at få afklaret, hvordan Nordea Pension håndterer overvågningen af jeres produkter, herunder min ikke-investerede pensionsordning. Selvom mæglerfirmaet ... er en partner ved etableringen af denne pensionsordning, vil jeg gerne pointere, at Nordea har det fulde ansvar for de produkter, der tilbydes og forvaltes.

Det er min opfattelse, at selskabet ikke bestrider, at jeg har været inde på Mit Topdanmark og ønsket at gennemføre omlægning af min investering. Problemet er dog, at der ikke synes at være registreret nogen omlægning. Jeg er bekymret over, at systemet kan have fejlet, hvilket har forhindret mig i at gennemføre de ønskede ændringer. Derudover har jeg ikke modtaget nogen alarm eller information, der kunne have advaret mig om problemerne i forbindelse med denne omlægning.

Det er kritisk, at der implementeres et alarmsystem eller en varslingsfunktion, der kan informere både kunder og rådgivere om vigtige ændringer eller potentielle risici ved ikke-investerede pensionsprodukter. En sådan foranstaltning ville beskytte kunderne mod finansielle tab, især i tilfælde, hvor der opstår væsentlige systemfejl.

Desuden anmoder jeg om at få udleveret min NemID logfil for at få indsigt i mine tidligere login-aktiviteter og eventuelle handlinger, jeg har foretaget via Mit Topdanmark. Disse oplysninger er afgørende for at få et klart billede af, hvad der er sket i forbindelse med mine investeringsanmodninger.

Jeg ser frem til at høre fra jer snarest muligt med en afklaring på disse punkter samt status på de logfiler fra Mit Topdanmark, som jeg tidligere har anmodet om."

Af selskabets brev af 23/7 2025 til nævnet fremgår bl.a.:

"Vi har i dag modtaget besked fra Topdanmark Forsikring A/S, nu If, at de ikke længere har gemt logs på Mit Topdanmark fra 2019 og 2020.

Det er derfor desværre ikke muligt at fremskaffe de ønskede oplysninger til klager, da data ikke længere findes."

Hertil har klageren i brev af 24/7 2025 til nævnet og selskabet bl.a. bemærket:

"Tak for din hurtige tilbagemelding vedrørende min anmodning om logfiler fra Mit Topdanmark.

Jeg er naturligvis skuffet over at høre, at logs fra 2019 og 2020 ikke længere er tilgængelige hos Topdanmark Forsikring A/S (nu If). Disse oplysninger var vigtige for mig i forbindelse med min klage, da de kunne have kastet lys over eventuelle uregelmæssigheder i mine investeringsanmodninger og den manglende registrering af min ønskede omlægning.

I henhold til GDPR skal kundedata opbevares så længe, der er et legitimt formål, som for eksempel at opretholde et kundeforhold. Da jeg er i et sådant forhold med Nordea Pension, er jeg bekymret over, at logs fra denne periode ikke længere er tilgængelige, og jeg anmoder om, at Nordea Pension undersøger denne situation nærmere, da det synes at være en overtrædelse af regulativerne.

Desuden vil jeg gerne understrege, at det er vigtigt at implementere et alarmsystem eller en varslingsfunktion, der kan informere både kunder og rådgivere om vigtige ændringer eller potentielle risici ved ikke-investerede pensionsprodukter."

Selskabet har i brev af 19/9 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har noteret klages forslag om et varslingsystem i forbindelse med investeringsomlægning.

Vi har ikke oplysninger om, at der skulle have været fejl på Mit Topdanmark (Nn Min Nordea) i januar 2020.

Selskabet fastholder, at det er klager, der skal dokumentere, at han har gennemført den ønskede investeringsomlægning."

I brev af 21/9 2025 fra klageren til nævnet og selskabet hedder det bl.a.:

"Jeg vil gerne gøre opmærksom på, at Nordea i henhold til GDPR har pligt til at opbevare og kunne fremvise alle relevante oplysninger og logfiler vedrørende dispositioner og investeringer for aktive kunder. Dette inkluderer dokumentation omkring investeringsomlægninger via Mit Topdanmark / Nn Min Nordea-portal.

Det undrer mig derfor, at Nordea ikke har kunnet fremskaffe logfiler eller anden dokumentation, som kan be- eller afkræfte, om den ønskede investeringsomlægning blev gennemført korrekt i januar 2020. En sådan manglende dokumentation giver anledning til bekymring vedrørende den korrekte håndtering af data og kundeoplysninger i bankens systemer.

Derudover finder jeg det usandsynligt, at jeg skulle have igangsat en investeringsomlægning uden efterfølgende at følge op eller gennemføre den, da jeg som kunde naturligvis har interesse i, at

mine investeringer forvaltes i overensstemmelse med mine ønsker. Det virker logisk, at min anmodning om investeringsomlægning også entydigt udtrykker et ønske om, at omlægningen gennemføres – jeg ville derfor ikke have bedt om omlægning uden intention om, at den skulle effektueres.

Endvidere bemærker jeg, at der ikke eksisterer noget alarmsystem eller varslingsmekanisme, som informerer kunden, hvis en investeringsomlægning ikke er blevet gennemført som ønsket. Dette medfører en unødigt risiko for, at kunden ikke bliver opmærksom på, om vigtige ændringer i investeringsporteføljen ikke er blevet realiseret, hvilket bør overvejes for fremtidige systemforbedringer.

Jeg ser frem til, at sagen behandles i nævnet med fokus på både bankens dokumentationspligt og den konkrete sagsfremstilling."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af 17/9 2019 med pensionsaftale fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Din nye aftale i Topdanmark Livsforsikring

Jeg sender her din nye aftale, som er oprettet via din ansættelse hos ..., som har valgt, at du og dine kollegaer skal have jeres aftale hos Topdanmark. Læs den godt igennem og tjek, at alt er, som det skal være. Vi er glade for at byde dig velkommen som pensionskunde.

Din aftale er oprettet med virkning fra 1. december 2019.

...

Aftale om pension og forsikring for [klageren] via [arbejdsgiver]

...

Din opsparing med markedsrente
[Prognose]

...

Detaljer om Ratepension

- **Hvilken investeringsform har du:** Investeringsformen er Profilpension Mellem risiko. Du kan finde de gældende investeringsbetingelser for din opsparing på topdanmark.dk/betingelser

...

Detaljer om Livsvarig pension

- **Hvilken investeringsform har du:** Investeringsformen er Profilpension Mellem risiko. Du kan finde de gældende investeringsbetingelser for din opsparing på topdanmark.dk/betingelser

...

Forventet udvikling af din opsparing

Tabellen viser den forventede størrelse af opsparingen.

	Opsparing 1. december 2019	Forventet opsparing 1. september 2041 i nutidskroner*	Forventet opsparing 1. september 2041
Profilpension Mellem risiko	5.563,29 kr.		

...

Bilag: Oversigt over investeringsform

Dette bilag er en del af din aftale.

Sådan investeres din opsparing

Din opsparing og din indbetaling investeres sådan:

Investeringsform og risikoprofil
Profilpension Mellem risiko

"

Af "Begæring til FirmaPension" underskrevet af klageren den 20/11 2019 fremgår bl.a.:

"Begæring til FirmaPension

Rådgiver: [Person fra pensionsmæglerfirma]

Rådgiverselskab: [Pensionsmæglerfirma]

...

Ikrafttrædelse

Ændringsdato: 1. december 2019

Ændringer af aftalen kan tidligst finde sted den 1. i måneden efter begæringen er underskrevet.

...

Investering

Procentvis fordeling af bidrag efter betaling for eventuelle forsikringsdækninger:

Topdanmark Link: 100 %

Topdanmark Link

Du har valgt investeringsmåde: *Eget valg*

Husk at du selv skal ændre investeringssammensætningen

Vi placerer dine indbetalinger i en dansk pengemarkedsfond. Du har selv ansvaret for at investere dine indbetalinger, og du bærer derfor også selv investeringsrisikoen. Du kan investere din pensionsopsparing i Mit Topdanmark på vores hjemmeside: www.topdanmark.dk

Modtager Topdanmark din/din arbejdsgivers pensionsindbetaling, inden vi har modtaget begæringen/investeringsaftalen, vil pensionsbidraget blive indbetalt til Profilpension, mellem risiko. Når Topdanmark modtager besked om, hvilke investeringer du ønsker, placerer vi pengene ud fra dette. Et ændret investeringsvalg træder tidligst i kraft fra det tidspunkt, Topdanmark har modtaget besked, se i øvrigt investeringsbetingelserne. Et investeringsvalg kan ikke ændres med tilbagevirkende kraft."

Af pensionsaftale af 3/1 2020 fremgår bl.a.:

"Aftale om pension og forsikring for [klageren] via [arbejdsgiver]

...

Tal og datoer i aftalen

Tallene i aftalen er beregnet pr. 1. januar 2020.

Den oprindelige aftale er indgået med Topdanmark 1. december 2019.

...

Din opsparing med markedsrente

[Prognose]

...

Ankenævnet *for* Forsikring

13.

103033

Detaljer om Ratepension

- **Hvilken investeringsform har du:** Investeringsformen er Topdanmark Link Pension. Du kan finde de gældende investeringsbetingelser for din opsparing på topdanmark.dk/betingelser

...

Detaljer om Livsvarig pension

- **Hvilken investeringsform har du:** Investeringsformen er Topdanmark Link Pension. Du kan finde de gældende investeringsbetingelser for din opsparing på topdanmark.dk/betingelser

...

Forventet udvikling af din opsparing

Tabellen viser den forventede størrelse af opsparingen.

	Opsparing 1. januar 2020	Forventet opsparing 1. september 2041 i nutidskroner*	Forventet opsparing 1. september 2041
Topdanmark Link Pension	98.462,09 kr.		

...

Bilag: Oversigt over investeringsform

Dette bilag er en del af din aftale.

Sådan investeres din opsparing

Din indbetaling investeres med denne fordeling af fonde:

Investeringsform	Fondsnr.	Fond	Procent
Topdanmark Link Pension	4	TOPDANMARK PENGEMARKED	100 %

Din opsparing investeres med denne fordeling af fonde:

Investeringsform	Fondsnr.	Fond	Procent
Topdanmark Link Pension	4	TOPDANMARK PENGEMARKED	100 %

 „

Af brev af 12/1 2023 med pensionsaftale fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Din pensionsordning er ændret

Vi sender her en ny aftale til dig. Din aftale er blevet ændret, fordi din arbejdsgiver har indgået en ny pensionsaftale med Topdanmark.

Der er sket følgende ændringer:

- Dit aftalte udbetalingstidspunkt for din opsparing følger nu folkepensionsalderen.
- Ophøret på din 'Livsforsikring' er ændret til at følge folkepensionsalderen.
- Ophøret på din 'Forsikring ved visse kritiske sygdomme' er ændret til at følge folkepensionsalderen.
- Ophøret på din 'Sundhedsforsikring' er ændret til at følge folkepensionsalderen. Din 'Sundhedsforsikring' er forhøjet til 2.200.000,00 kr.
- Ophøret på din 'Forsikring ved tab af erhvervsevne' er ændret til at følge folkepensionsalderen.

Du vil derfor opleve, at når folkepensionsalderen ændrer sig som følge af lovgivning, vil udbetalingstidspunktet og ophøret også ændre sig.

...

Aftale om pension og forsikring for [klageren] via [arbejdsgiver]

Ankenævnet for Forsikring

15.

103033

...

Tal og datoer i aftalen

Tallene i aftalen er beregnet pr. 1. januar 2023.

Den oprindelige aftale er indgået med Topdanmark 1. december 2019.

...

Din opsparing med markedsrente

[Prognose]

...

Detaljer om Ratepension

- **Hvilken investeringsform har du:** Investeringsformen er Topdanmark Link Pension. Du kan finde de gældende investeringsbetingelser for din opsparing på topdanmark.dk/betingelser.

...

Detaljer om Livsvarig pension

- **Hvilken investeringsform har du:** Investeringsformen er Topdanmark Link Pension. Du kan finde de gældende investeringsbetingelser for din opsparing på topdanmark.dk/betingelser.

...

Tabellen viser den forventede størrelse af opsparingen.

	Opsparing 1. januar 2023	Forventet opsparing 1. september 2043 i nutidskroner*	Forventet opsparing 1. september 2043
Topdanmark Link Pension	286.963,47 kr.		

...

Bilag: Oversigt over investeringsform

Dette bilag er en del af din aftale.

Sådan investeres din opsparing

Din indbetaling investeres med denne fordeling af fonde:

Investeringsform	Fondsnr.	Fond	Procent
Topdanmark Link Pension	4	Nordea Pension Pengemarked	100 %

Din opsparing investeres med denne fordeling af fonde:

Investeringsform	Fondsnr.	Fond	Procent
Topdanmark Link Pension	4	Nordea Pension Pengemarked	100 %

..

Klageren har i mail af 4/2 2025 til selskabet bl.a. anført:

"I am writing to formally address a serious concern regarding my pension account ... managed by Topdanmark and Nordea.

I was alarmed to discover that my pension has not been invested as I had explicitly chosen, specifically in high-risk stocks. Instead, it appears that my funds have been left completely uninvested.

This situation represents a significant failure on the part of both companies, and I find it unacceptable. The only communication I have regarding my investment profile is from your email dat-

ed September 17, 2019, which describes my profile as 'Profilpension Mellem risiko.' Clearly, not investing my funds contradicts this classification.

If my funds are not being invested, I believe there should be mechanisms in place to raise an alarm, as it indicates that your system is not functioning properly.

The lack of action on my account has resulted in considerable financial losses, and I expect to be compensated for the lost opportunity on my pension.

I request an immediate explanation for this oversight and guidance on how you will rectify this situation."

I mail af 5/2 2025 til klageren hedder det bl.a.:

"Vi har gennemgået din pensionsaftale. Dit depot er investeret i Pengemarked efter aftale med dig i 2019. Det er vores vurdering, at vi ikke har begået fejl i forhold til investering af dit depot.

Her får du en forklaring.

Det er korrekt, at du den 17. september 2019 i forbindelse med, at du via din arbejdsgiver fik en pensionsordning i Nordea Pension, modtog en pensionsaftale, hvor det fremgik, at depotet var investeret i Profilpension, mellemrisiko på baggrund af den aftale, der er indgået med din arbejdsgiver.

Efterfølgende havde du den 20. november 2020 en rådgivningssamtale med [pensionsmæglerfirma], hvor du ændrede dit investeringsvalg til Topdanmark Link Pension, hvor du selv vil stå for investeringerne. Det fremgår af begæringen, som jeg vedhæfter, at Nordea Pension derfor placerede dit depot i Pengemarked, hvorefter du selv var og er ansvarlig for at investere dem yderligere. Jeg vedhæfter begæringen, hvor det fremgår på side 1.

Det betyder, at du selv har ønsket og har fået ansvaret for at investere dit depot via vores hjemmeside.

Den 3. januar 2020 modtog du en ny pensionsaftale, hvor det på side 1 fremgår, at du har valgt Topdanmark Link Pension og på side 9 fremgår, at investeringen ligger i Pengemarked. Jeg vedhæfter kopi af brevet. Det samme fremgår af den pensionsoversigt, du modtog den 12. januar 2023.

Konklusion

I overensstemmelse med den begæring, Nordea Pension modtog i november 2019, er dit depot lagt i Link Pension, fonden Pengemarked, hvorfra du selv skulle ændre investeringen. Det forhold, at du ikke har foretaget investeringsændringer, kan ikke lægges Nordea Pension til last.

Det fremgik både af den underskrevet begæring, som du underskrev, efterfølgende Pensionsaftaler fra Nordea Pension, hvilken fond, din opsparing er placeret i, Ligesom du hele tiden har haft mulighed for både at se din investeringer og foretage ændringer på 'Min Nordea' (tidligere Mit Topdanmark).

Vi kan derfor ikke imødekomme din klage."

Ankenævnet for Forsikring

17.

103033

Klageren har i mail af 5/2 2025 til selskabet bl.a. bemærket:

"Jeg vil gerne adressere nogle af de punkter, I nævner. Jeg er klar over, at jeg har indgået aftaler, men jeg vil gerne fremhæve, at jeg har ændret min investeringsprofil fra pengemarked til højrisiko aktier. Det undrer mig derfor, at denne ændring ikke er blevet implementeret, hvilket indikerer en mulig fejl i jeres system.

Jeg mener desuden, at der burde være en form for alarm eller advarsel, når investeringerne ikke foregår som aftalt. Det ville sikre, at kunder som mig bliver informeret om eventuelle problemer med deres investeringer.

Jeg sætter pris på den information, I har givet, og de vedhæftede dokumenter. Men jeg vil gerne anmode om en yderligere vurdering af min klage, da jeg mener, at der er væsentlige forhold, der ikke er blevet tilstrækkeligt adresseret."

Af selskabets mail af 5/2 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Hvornår har du foretaget denne ændring? Og er det via 'Min Nordea' eller af anden vej og i så fald hvilken? Så prøver jeg at kigge på det igen."

Klageren har i mail af 5/2 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Det var i januar 2020 så via Topdanmark's løsning."

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsordning blev oprettet pr. 1/12 2019 i forbindelse med klagerens ansættelse. Den 20/11 2019 underskrev klageren en begæring om investeringsmåden "Link Pension", hvor han har eget valg i forhold til investeringer. Den 3/1 2020 sendte selskabet en udskrift af pensionsaftalen, hvor det fremgik, at investeringsformen var Link Pension, og at opsparingen investeres i fonden "Pengemarked". Den 12/1 2023 sendte selskabet en ny udskrift af aftalen, idet der var sket ændringer af udbetalingstidspunktet og forsikringsdækningerne. Det fremgik, at investeringsformen var Link Pension, og at opsparingen var investeret i Pengemarked. Klageren har den 4/2 2025 henvendt sig til selskabet, idet han mener, at opsparingen skulle have været investeret i aktier siden januar 2020. Klageren ønsker kompensation for tabt afkast, hvilket selskabet har afvist.

Klageren har anført, at han i januar 2020 via selskabets løsning valgte at ændre sin investeringsprofil til højrisiko aktier, hvilket blev registreret, men ikke effektueret i selskabets system. Det var klagerens klare forståelse, at ændringen blev aftalt og skulle være trådt i kraft. I stedet har opsparingen i 5 år været uinvesteret i pengemarked, hvilket har medført et betydeligt tab af afkast. Klageren valgte Link Pension for at kunne investere mere aktivt og med højere risiko. Klageren har anført, at der burde være en alarm eller et varslingsystem i systemet, når investeringerne ikke sker som aftalt. Hvis selskabet vurderede, at klageren ikke havde afsluttet sin investeringsomlægning korrekt, burde selskabet have sagt til. Klageren har anført, at det er uacceptabelt, at han ikke er blevet informeret af selskabet om, at pengene ikke har været investeret i så lang tid. Investeringsoplysningerne er ikke fremhævet i pensionsaftalerne fra 2020 og 2023, men gemt på side 10 uden tydelig markering. Klageren har anført, at selskabet har en forpligtelse til at overvåge sine produkter, og at selskabet "ikke har opfyldt sin forpligtelse til at informere og vejlede mig tilstrækkeligt, når det kommer til at overvåge min investeringspræstation". Klageren har anført, at selskabet i henhold til GDPR-regler har pligt til at opbevare og at kunne fremvise alle relevante oplysninger og logfiler vedrørende dispositioner og investeringer for aktive kunder, hvorfor det undrer, at selskabet ikke har kunnet fremskaffe sådan dokumentation.

Selskabet har anført, at selskabet i 2019 ændrede klagerens investeringsvalg til Link Pension og placerede klagerens indbetalinger i pengemarked i overensstemmelse med klagerens begæring af 20/11 2019. Herefter har klageren selv haft ansvaret for at ændre investeringerne/fondssammensætningen, hvilket sker via hjemmesiden. Når en kunde har foretaget en ændring, skal kunden bekræfte ændringen med MitID, hvorefter systemet automatisk sender en kvittering på, at ordren er modtaget og vil blive effektueret. Selskabet har anført, at klageren ikke har dokumenteret, at han har foretaget ændringer i sine investeringer i systemet i januar 2020. Selskabet har afvist, at klageren har foretaget en sådan ændring. Selskabet har den 3/1 2020 fremsendt en pensionsaftale, hvor det fremgår, at klageren har valgt Link Pension, og at investeringen ligger i fonden Pengemarked. Disse oplysninger fremgår også af pensionsaftalen, som selskabet sendte i januar 2023, efter at klagerens arbejdsgiver havde indgået en ny aftale med selskabet. Endvidere har klageren i hele forløbet haft mulighed for at logge ind på selska-

bets hjemmeside og kontrollere sit investeringsvalg. Selskabet har anført, at logs fra Mit Topdanmark fra 2019 og 2020 ikke længere er gemt. Selskabet har ikke oplysninger om, at der var fejl på Mit Topdanmark/Min Nordea i januar 2020. Selskabet har anført, at selskabet ikke er forpligtet til at have en alarm, hvis en kunde vælger ikke at gennemføre hele processen på hjemmesiden med at omlægge sine investeringer. Selskabet har anført, at pensionsordningen har været betjent af en pensionsmægler, der har haft rådgivningsansvaret over for klageren. Hvis klageren mener, at han ikke er blevet rådgivet korrekt i 2019/2020, skal han gøre dette gældende over for pensionsmægleren. Selskabet har først overtaget rådgivningen af klageren i januar 2023.

Det fremgår af klagerens begæring til firmapension af 20/11 2019: "**Investering ...** Topdanmark Link: 100 %. ... Du har valgt investeringsmåde: Eget valg. **Husk at du selv skal ændre investeringssammensætningen.** Vi placerer dine indbetalinger i en dansk pengemarkedsfond. Du har selv ansvaret for at investere dine indbetalinger, og du bærer derfor også selv investeringsrisikoen. Du kan investere din pensionsopsparing i Mit Topdanmark på vores hjemmeside".

Det fremgår af pensionsaftaleudskrift af 3/1 2020: "**Hvilken investeringsform har du:** Investeringsformen er Topdanmark Link Pension ... **Sådan investeres din opsparing.** Din indbetaling investeres med denne fordeling af fonde: ... TOPDANMARK PENGEMARKED ... 100 %". Tilsvarende fremgår af pensionsaftaleudskrift af 12/1 2023.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning eller kompensation til klageren som følge af, at klagerens pensionsopsparing har været placeret i en pengemarkedsfond fra januar 2020 til februar 2025.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af begæringen af 20/11 2019, at klageren ønsker Topdanmark Link, og at "Husk at du selv skal ændre investeringssammensætningen. Vi placerer dine indbetalinger i en dansk pengemarkedsfond. Du har selv ansvaret for at investere dine indbetalinger". Det fremgår af pensionsaftaleudskriften af 3/1 2020, at klageren har Link

Ankenævnet for Forsikring

20.

103033

Pension, og at opsparingen er investeret 100 % i pengemarkedsfond. Selskabet har ændret klagerens pensionsordning i overensstemmelse med begæringen af 20/11 2019.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at han i januar 2020 har afgivet ordre i selskabets system i netpension om, at investeringen skulle ændres fra pengemarkedsfond til en eller flere andre investeringsfonde.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at der ikke foreligger kvittering eller anden dokumentation for, at klageren har afgivet en sådan ordre. Det er heller ikke sandsynliggjort, at der har været tale om en fejl i selskabets system. Nævnet bemærker, at det ikke kan føre til anden vurdering, at selskabet ikke har kunnet fremskaffe en oversigt over klagerens logins på hjemmesiden i 2019-2020, der ligger mere end 5 år tilbage.

Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at der har været sådanne fejl og mangler ved selskabets rådgivning, at selskabet kan ifalde et erstatningsansvar for, at klageren i ca. 5 år har haft sin opsparing placeret i en pengemarkedsfond.

Nævnet har ikke grundlag for at statuere, at selskabet ifalder erstatningsansvar, fordi selskabet ikke af egen drift har gjort klageren opmærksom på, at pensionsopsparingen i en længere periode var placeret i en pengemarkedsfond. Nævnet bemærker, at i Link Pension har pensionskunden selv ansvaret for, at opsparingen er investeret i overensstemmelse med kundens ønske.

Nævnet bemærker, at spørgsmål om GDPR-reglernes rækkevidde ikke hører under nævnets kompetence, og at Datatilsynet er rette instans i forhold til sådanne spørgsmål.

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 :

Ankenævnet *for* Forsikring

21.

103033

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings