

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 14. maj 2025 blev i sag nr. 103214:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AkademikerPension
Smakkedalen 8
2820 Gentofte

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 8/3 2025 til nævnet bl.a. anført:

"I løbet af 2022/2023 bliver det offentliggjort i både Akademikerbladet og på Akademikerpensions hjemmeside, at det nye pensionsprodukt Alfa skal erstatte de hidtidige pensionsprodukter. På dette tidspunkt er jeg selv på den fleksible pensionsordning med markedsrente og har været det et stykke tid. Jeg modtager aldrig noget direkte kommunikation fra Akademikerpension ift. mine muligheder, men jeg kan læse mig til, at jeg AUTOMATISK vil blive overført til Alfa i oktober 2023.

I sommeren 2024 går det så op for mig, at jeg ikke er blevet automatisk overført til Alfa i oktober 2023, hvorefter jeg straks kontakter Akademikerpension. Der var ikke mange beklagelser eller undskyldninger i det svar jeg modtog – og forklaringen kunne jeg jo bruge til absolut ingenting 9 måneder efter jeg skulle have været overflyttet. Lidt naivt forestillede jeg må så, at den manuelle overflytning af min pension til Alfa ville blive prioriteret og håndteret hurtigt. Men nej, der gik 5 måneder mere før jeg pr. 1/12-24 endelig overgik til Alfa – altså ca. 14 måneder efter jeg burde have været flyttet i oktober 2023.

Da årsafkastet for 2024 så bliver offentliggjort, så føler jeg mig virkelig snydt og til grin. Uden at jeg har lavet en helt præcis økonomisk beregning, så er der vel en forskel på ca. 3 % i afkast mellem Alfa og markedsrente i 2024 og jeg var jo desværre på den fleksible pensionsordning med markedsrente i 11 måneder af 2024. Det har så kostet mig et afkast i omegnen af kr. 100.000,- fordi Akademikerpension ikke havde styr på deres systemer og først formåede at flytte mig til Alfa 1. december 2024. Herefter kontakter jeg igen Akademikerpension d. 26. januar.

Mandag d. 10. februar havde jeg ikke modtaget svar endnu, så jeg ringede dem op i stedet. Jeg fik fat i en venlig kvindelig medarbejder (fik ikke hendes navn, men opkaldet var kl. 12.16 og varede

10 min.), som tilbød at se på min henvendelse fra d. 26. januar med det samme, da de var bagud med at svare på henvendelser fra mail/hjemmeside. Hun konfererede med en kollega og vendte tilbage med en beklagelse og gentog forklaringen om, at deres systemer ikke havde været på plads i oktober 2023. Hun beklagede også manglen på kommunikation fra Akademikerpension.

Hvis det her 'bare' handlede om virkelig dårlig kommunikation og kr. 1.000,-, så ville jeg nok acceptere endelig at få en undskyldning og en anerkendelse af, at Akademikerpension ikke har levet op til deres ansvar. Men det her er principielt og så handler det om en del flere penge, så derfor klager jeg.

Udover at klage over den helt horrible mangel på kommunikation fra Akademikerpensions side i den her sag, så ønsker jeg primært at blive kompenseret for det afkast jeg har mistet i 2024 ved ikke at være blevet overflyttet automatisk til Alfa i oktober 2023, som Akademikerpension havde ansvaret for at sikre. Som en sidebemærkning, så er det i min optik også under al kritik, at da jeg så selv henvender mig i juli 2024, så tager det stadig 5 måneder at få mig overflyttet manuelt. Det er bare ikke godt nok!

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Kompensation på forskellen i afkast fra oktober 2023 til december 2024."

I brev af 14/3 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klager ønsker at blive stillet som om klager var skiftet fra hans tidligere pensionsordning til AlfaPension med virkning fra oktober 2023. Klager gør således krav på forskel i afkast mellem hans tidligere pensionsordning og AlfaPension. AkademikerPension har ikke fundet at klager er berettiget til et andet afkast end det klager har fået på hans pensionsordning.

Sagsfremstilling

Klager blev optaget i pensionsordningen den 1. august 2005.

Klager har valgt at skifte fra hans tidligere pensionsordning til AlfaPension med virkning fra den 1. december 2024. Skiftet skete efter klager havde modtaget materiale om muligheden for at skifte til AlfaPension den 15. november 2024. Materialet klager modtog i forbindelse med skiftet vedlægges som **bilag 1**.

For god ordens skyld vedlægges også forsikringsbetingelser for klagers tidligere pensionsordning som **bilag 2** og for klagers nuværende pensionsordning som **bilag 3**.

AkademikerPension har igennem pensionskassens historie haft forskellige produkter. Senest har AkademikerPension udviklet AlfaPension som produktpakke.

En del medlemmer i AkademikerPension blev tilbudt at skifte fra den fleksible pensionsordning med markedsrente til AlfaPension i oktober 2023. Den udskrift klager har fundet på AkademikerPensions hjemmeside er en generel information. Det er korrekt at mange medlemmer på den fleksible pensionsordning med markedsrente blev tilbudt at skifte til AlfaPension i oktober 2023. Der var imidlertid flere medlemsgrupper, der ikke kunne tilbydes et skifte i første omgang, da de kunne have dækninger eller andre forhold der gjorde, at der skulle ske yderligere systemtilpasninger før et skifte kunne tilbydes.

Klager rettede henvendelse til AkademikerPension den 9. juli 2024, hvor han oplyser, at han ikke mindes at have fået tilbud om at skifte til AlfaPension eller rådgivning herom.

Klager blev i mail af 18. juli 2024 oplyst om, at vi var i gang med at udvikle en løsning, så han kunne modtage et tilbud på at skifte til AlfaPension og han ville høre nærmere, når vi kunne tilbyde et skifte. Mailkorrespondancen er vedlagt at klager som Mail 1.

Som nævnt bliver klager tilbudt et skifte til AlfaPension den 15. november 2024, da AkademikerPension først på det tidspunkt var i stand til kunne tilbyde klager et skifte. Skiftet skete efter accept og med virkning pr. 1. december 2024.

Konklusion

Der er først indgået en aftale om skiftet af pensionsordning pr. 1. december 2024 og klager er derfor ikke berettiget til andet afkast end det afkast klager allerede har fået.

Det er desuden AkademikerPensions vurdering, at klager ikke kan have en berettiget forventning om at være skiftet til AlfaPension i oktober 2023. Det er derfor AkademikerPensions vurdering, at AkademikerPension heller ikke er erstatningsansvarlig og skal give klager et andet afkast end det afkast klager allerede har fået.

Klager har alene på AkademikerPensions hjemmeside kunnet finde en kort sætning om at medlemmer er blevet tilbudt at skifte. Klager har imidlertid aldrig selv modtaget et tilbud om skifte. Da der er tale om et tilbud om et skifte, ville det således også kræve en accept fra klager før det var indgået en aftale om et skifte. Denne accept forelå først ved skiftet der skete pr. 1. december 2024.

Det bemærkes, at skiftet fra klagers tidligere pensionsordning til AlfaPension ikke kun er en ændring af klagers investeringsrisikoprofil. Klager vil således overgå til et helt nyt produkt med anderledes forsikringsdækninger, herunder tidligere forsikringsdækninger der udgik og klager vil fremover indbetale til andre opsparingsformer. Det kræver et fuldstændig oplyst grundlag at skifte sin tidligere pensionsordning til en anden pensionsordning, som man ikke kan have en berettiget forventning om kan ske uden nærmere personlig og direkte information.

Dette underbygges også af klagers mail af 9. juli 2024, hvor klager oplyser, at han ikke mindes at have fået tilbud om at skifte til AlfaPension eller rådgivning herom. Klager havde således også selv en forventning om at få direkte og personlig information om et skifte fra hans tidligere pensionsordning og til AlfaPension.

Klager har heller ikke på sin personlige side kunnet se nogen ændringer på sin pensionsordning på noget tidspunkt. Først ved skiftet den 1. december 2024 har klager kunnet se, at han er kommet på AlfaPension.

Klagers krav på compensation virker til at være udsprunget af en efterrationalisering fra klager om, at klager gerne ville være skiftet tidligere, alene af den grund, at klager nu kan se, at han kunne have fået mere i afkast ved at have været skiftet tidligere, mere end klager har haft en egentlig berettiget forventning om at være skiftet. Det støttes også af klagers indlæg til Ankenævnet for

Forsikring om, at han først ved årsafkastet kan se han har mistet noget, hvis han var skiftet tidligere og derfor påklager sagen.

Det bør desuden tillægges vægt at AkademikerPension er en medlemsejet pensionskasse og hvis klager skal kompenseres for et mistet afkast, så er det de øvrige medlemmer, der kommer til at kompensere klager, da pensionskassen kun har de midler, som pensionskassens medlemmer har opsparet.

Hvis Ankenævnet for Forsikring finder, at klager skal skiftes til AlfaPension med virkning fra 1. oktober 2023, så bemærkes det, at klager vil blive skiftet på de vilkår som øvrige medlemmer dengang blev skiftet på. Det vil sige at hans opsparing vil blive skiftet til den nye investeringsprofil på mellem risiko med indfasning over 12 måneder, så der hver måned vil blive flyttet 1/12 af opsparinger fra hans tidligere pensionsordning indtil hele opsparingen var flyttet.

Det er samlet AkademikerPensions vurdering, at klager ikke er berettiget til et andet afkast end det klager har fået på hans pensionsordning."

Klageren har i brev af 19/3 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Helt grundlæggende, så handler den her sag om, at modparten ikke har gjort det de offentligt havde kommunikeret de ville gøre på det tidspunkt de skulle gøre det. Det har haft økonomiske konsekvenser for mig, som jeg mener jeg bør kompenseres for.

I modpartens høringssvar er der en gennemgående præmis, som er faktuel forkert. I min sag handler det nemlig slet ikke om et tilbud om at skifte pensionsordning. Som det allerede fremgår af bilagsmaterialet, så offentliggjorde modparten på deres hjemmeside (og i Akademikerbladet), at jeg som medlem af den fleksible pensionsordning med markedsrente AUTOMATISK ville blive overflyttet til det nye pensionsprodukt Alfapension i løbet af oktober 2023. Nøgleordet her er automatisk, hvilket underbygger jeg havde en berettiget forventning om at overflytningen ville blive gennemført uden jeg skulle foretage mig yderligere.

Som et absolut minimum burde modparten havde henvendt sig direkte til mig i efteråret 2023, da de konstaterer de ikke kan håndtere og gennemføre overflytningen som planlagt. Dette skete aldrig.

Jeg synes også det er ufint at påstå min klage bunder i efterrationalisering. Da det går op mig i sommeren 2024, at jeg ikke er blevet overflyttet, så henvender jeg mig selv direkte og beder om at blive flyttet. På dette tidspunkt aner jeg ikke hvad årsafkastet for henholdsvis den ene eller anden pensionsordning vil blive. Men da 2024 er gået kan jeg så meget præcist konstatere, at mit årsafkast er lavere end hvis jeg var blevet overflyttet som planlagt.

For mig er den her sag egentlig ret enkel. Modparten gav mig en berettiget forventning om automatisk at overgå til et nyt pensionsprodukt i oktober 2023 ved at kommunikere dette på bl.a. deres hjemmeside. Modparten gennemfører ikke overflytningen som udmeldt, men først ca. 13 måneder senere i december 2024 og først efter gentagne henvendelser fra mig. I denne tidsperiode har jeg lidt dokumenteret et tab som følge af et lavere afkast og det forventer jeg at blive kompenseret for af modparten, som jeg holder ansvarlig."

Ankenævnet *for* Forsikring

5.

103214

Ankenævnet for Forsikring

6.

103214

Selskabet har i brev af 24/3 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Den sætning klager henviser til på AkademikerPensions hjemmeside kunne have været skrevet skarpere. Sætningen kan imidlertid ikke medføre, at AkademikerPension er erstatningsansvarlig.

Medlemmer der blev skiftet til AlfaPension skete efter accept og som nævnt i tidligere indlæg var der medlemsgrupper, der ikke i første omgang fik tilbud om automatisk flytning. De medlemsgrupper fik først et tilbud på et senere tidspunkt. For klagers vedkommende var det 1. december 2024.

Klager har ikke fremlagt nogen dokumentation på hvornår klager skulle have fundet informationen, der fremgik af en underside på AkademikerPensions hjemmeside om AlfaPension og som klager bygger hele sin klage om kompensation på. Klager har heller ikke på noget tidspunkt reageret på den formulering, han nu henviser til som helt afgørende eller spurgt ind til formuleringen.

I mail af 9. juli 2024 skriver klager (vores understregning):

'Hvorfor er jeg ikke blevet tilbudt Alfa? Jeg føler mig pænt snydt nu med det fine halvårsafkast, hvor jeg må nøjes med halvdelen på markedsrente. Jeg mindes aldrig at have fået tilbuddet om at overgå til Alfa eller rådgivning i forhold til det. Har jeg misset noget info? Skulle jeg have gjort noget? Eller kan jeg slet ikke få Alfa?'

Mailen fra klager indikerer ikke at klager havde en berettiget forventning om allerede at være blevet skiftet til AlfaPension. Selvom klager havde haft en forventning om at være skiftet til AlfaPension, er det imidlertid heller ikke noget der kan forpligte AkademikerPension til at yde erstatning til klager, da der ikke er indgået nogen aftale om et skifte.

Klager blev som nævnt i tidligere indlæg informeret om i mail af 18. juli 2024, der var et svar på klagers mail af 9. juli 2024, at han ville modtage et tilbud, når vi havde mulighed for at tilbyde ham et skifte.

Det er nærliggende at antage, at klager først i forbindelse med klagesagen til AkademikerPension den 26. januar 2025 har været inde på AkademikerPensions underside og fundet formuleringen.

Det er fortsat AkademikerPensions vurdering, at klager ikke er berettiget til et andet afkast end det klager har fået på hans pensionsordning."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Klageren har via selskabets hjemmeside den 9/7 2024 til selskabet bl.a. anført:

"Hvorfor er jeg ikke blevet tilbudt Alfa? Jeg føler mig pænt snydt nu med det fine halvårsafkast, hvor jeg må nøjes med halvdelen på markedsrente. Jeg mindes aldrig at have fået tilbuddet om at overgå til Alfa eller rådgivning i forhold til det. Har jeg misset noget info? Skulle jeg have gjort noget? Eller kan jeg slet ikke få Alfa?"

I mail af 18/7 2024 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg har skrevet dig på vores liste, så vi kan foretage et manuelt omvalg for dig.

Vi er for tiden i gang med at teste en løsning, så du og andre medlemmer kan vælge at få pensionsordningen Alfa i stedet for din nuværende pensionsordning.

Det kræver desværre noget tid at udvikle sådan en løsning, da vi skal være sikre på, at alle dele af din pensionsordning bliver flyttet fra din nuværende til din nye ordning uden problemer."

Selskabet har i brev af 15/11 2024 til klageren bl.a. anført:

"Tilbud om skift til pensionsordningen AlfaPension

Vi sender som aftalt et tilbud om at skifte fra din nuværende pensionsordning med markedsrente til vores nye produktpakke, AlfaPension.

AlfaPension er en ny måde at spare op på, hvor du får endnu bedre mulighed for at skræddersy din pensionsordning, så den passer til netop dit liv. Ordningen indeholder både opsparing til pension, en række forsikringer og det vi kalder livscyklus. Livscyklus betyder, at din investeringsrisiko bliver justeret efter din alder, så du har højere risiko i starten med forventet højere afkast. Du får som standard Mellem risiko, men du kan selv vælge at skifte til enten Lav eller Høj risiko.

Med AlfaPension får du:

- Investeringer med en risikoprofil justeret efter din alder
- Større udbetaling ved kritisk sygdom og mulighed for dækning til børn
- En god dækning ved nedsat erhvervsevne
- Udbetalt din opsparing til dine nærmeste, hvis du dør før pensionsalderen

Hvis du skifter til AlfaPension, bliver din pensionsordning som udgangspunkt videreført, så du bevarer de samme dækningsstørrelser efter skat ved sygdom og død. Har du en invalidesum, udgår den, og har du en ægtefælle-/samleverpension, bliver den erstattet af et engangsbeløb. Eventuel børnepension vil fremadrettet være et fast dækningsbeløb. Samlet set bliver din pensionsordning mere tidssvarende og fleksibel.

Sådan gør du

Hvis du ønsker at acceptere tilbuddet, skal du underskrive dette dokument i e-Boks inden 14 dage. Dit samlede tilbud om at skifte til AlfaPension indeholder udover dette brev et sammenligningsskema og yderligere information om betingelserne samt en pensionsoversigt, der viser dine dækninger før og efter et skift til AlfaPension. Du finder det hele ved at logge ind på din personlige side på akademikerpension.dk. Du logger på med MitID. Ønsker du ikke at skifte til AlfaPension, skal du ikke gøre noget.

Din startdato

Skiftet til AlfaPension sker den første i måneden efter fremsendelsen af dette tilbud. Dit valg er bindende, og du kan ikke vælge tilbage til din gamle markedsrenteordning.

Læs mere om AlfaPension

Du kan læse mere om AlfaPension på akademikerpension.dk/alfa, hvor du også kan finde reglerne for både din nuværende pensionsordning og AlfaPension.

...

Sådan er din nuværende pensionsordning sammenlignet med AlfaPension

I skemaet nedenfor kan du se forskellene mellem din nuværende pensionsordning med markedsrente og den nye ordning, der hedder AlfaPension. Det er ikke sikkert, du har alle dækningerne, men du kan se præcis, hvordan du er dækket på din pensionsoversigt, som du finder ved at logge på din personlige side på akademikerpension.dk.

Skemaet indeholder kun de vigtigste forhold i betingelserne. Du kan læse mere om AlfaPension på akademikerpension.dk/alfa, hvor du også kan finde reglerne for både din nuværende pensionsordning og AlfaPension.

OPSPARING	Nuværende ordning	AlfaPension	Bemærkninger
Indbetaling	Du sparer som udgangspunkt kun op på en livsvarig pension, medmindre du har valgt en anden opsparingsform.	Ratepensionen bliver fyldt op først og suppleres derefter med livsvarig pension. Hvis du har en alderspension vil indbetalingen på den blive videreført, før der sker indbetaling på ratepensionen.	Indbetaler du til ratepension andre steder, skal du være særlig opmærksom på, om du overskrider årets maksimum for indbetaling til ratepension.
Investeringsprofil	Ingen valgmulighed. Alle medlemmer har samme hele livet.	Du kan vælge Lav, Mellem eller Høj risiko. 	Du får som standard Mellem risiko.
Afkast	Depotet tilskrives det faktiske afkast hver måned, men på en flad investeringsprofil, der er ens for alle medlemmer. Det kan være både positivt og negativt.	På AlfaPension tilskrives dit depot det faktisk opnåede investeringsafkast hver måned på en investeringsprofil, der er tilpasset efter din alder. Det kan være både positivt og negativt.	
Udbetaling	Din pension bliver udbetalt efter et udjævningsprincip med afsæt i de seneste 10 års afkast.	Din pension bliver udbetalt efter et udjævningsprincip med afsæt i de seneste 10 års afkast.	

Ankenævnet for Forsikring

9.

103214

VED SYGDOM	Nuværende ordning	AlfaPension	Bemærkninger
Nedsat erhvervsevne	En månedlig indtægt før skat. Du får først udbetalt den fulde ydelse ved 2/3 nedsat erhvervsevne inden for dit fag inden din folkepensionsalder. Er din nedsat med halvdelen, er det kun halvdelen af ydelsen, du får udbetalt, hvis din nedsættes med halvdelen inden tre år før din folkepensionsalder.	En månedlig indtægt før skat. Du får udbetalt den fulde ydelse allerede, hvis din nedsættes med halvdelen inden for dit fag inden din folkepensionsalder.	Forbedring.
Nedsat erhvervsevne – ekstradækning	Dækning ikke mulig	Et beløb om måneden før skat, hvis du modtager udbetaling ved nedsat erhvervsevne, og du modtager .	Ny dækning og forbedring.
Nedsat erhvervsevne – indbetalingssikring	Pensionskassen sikrer halvdelen af dine indbetalinger til din pensionsordning, hvis din nedsættes med halvdelen inden tre år før din folkepensionsalder. Fuld indbetaling sikres, hvis din nedsættes med 2/3 før din folkepensionsalder.	Pensionskassen sikrer dine indbetalinger til din pensionsordning, hvis din nedsættes med halvdelen før din folkepensionsalder.	Forbedring.
Invalidesum	Du modtager et skattefrit engangsbetrag, hvis din nedsættes varigt med 2/3 (beløb nedtrappes ved bestemte aldre, indtil du fylder 60 år).	Udgår.	I den nye ordning får du en bedre og mere simpel dækning ved nedsat erhvervsevne. Derfor udgår den.
Børnepension ved nedsat erhvervsevne	Et beløb om måneden før skat, indtil barnet er 21 år, hvis din er nedsat. Er din nedsat med halvdelen inden tre år før din folkepensionsalder, får barnet halvdelen af	Et beløb om måneden før skat, indtil barnet er 21 år, hvis din er nedsat med halvdelen før din folkepensionsalder.	Forbedring.

Ankenævnet for Forsikring

10.

103214

	beløbet og det fulde beløb, hvis din er nedsat med 2/3 inden din folkepensionsalder.		
Kritisk sygdom	Fast beløb på 100.000 kr. skattefrit.	Fast beløb på 150.000 kr. skattefrit.	Forbedring. Du kan forhøje dækningen op til 500.000 kr.
Ansvarlig sundhedsordning	Du er dækket, så længe, du indbetaler, indtil du går på pension.	Du er dækket, så længe, du indbetaler, indtil du går på pension.	Uændret.

VED DØD	Nuværende ordning	AlfaPension	Bemærkninger
Ægtefælle-/samleverpension	Din ægtefælle eller samlever får udbetalt et beløb om måneden i 10 år eller livsvarigt før skat.	Udgår	Erstattes af et engangsbeløb ved dødsfald før pensionering.
Sum ved død	Dine nærmeste modtager et skattefrit engangsbeløb (beløb nedtrappes ved bestemte aldre, indtil du fylder 67 år).	Udgår	Erstattes af et engangsbeløb. Har du indsat en særlig begunstiget via Forenede Gruppeliv, ophører den.
Dødsfaldssum	Dine nærmeste modtager et engangsbeløb og betaler en afgift på 40%. Bortfalder senest, når du fylder 67 år.	Ikke muligt	Udgår og bliver i stedet en del af din dødsfaldssum* inklusiv din opsparing.
Dødsfaldssum inklusiv din opsparing	Dækning ikke mulig.	Dine nærmeste modtager et engangsbeløb* efter skat. Bortfalder, når du går på pension, men du kan da vælge anden dækning af dine nærmeste ved død.	Dine tidligere dækninger ved død bliver erstattet af dette beløb, og nedtrappes ikke.
Børnepension	Et beløb om måneden før skat, indtil barnet er 21 år.	Et beløb om måneden før skat, indtil barnet er 21 år. Bortfalder, når du går på pension.	Du kan på AlfaPension vælge anden dækning af dine nærmeste ved din død.

Af klagerens mail af 26/1 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg tillader mig lige at vende tilbage endnu engang i forbindelse med udrulningen af jeres nye pensionsprodukt Alfa. Lad mig starte med at sige, at jeg nu er kommet på Alfa, hvortil jeg overgik pr. 1. december 2024 - dvs. det meste af 2024 var jeg stadig i min hidtidige ordning 'Den fleksible

Ankenævnet for Forsikring

11.

103214

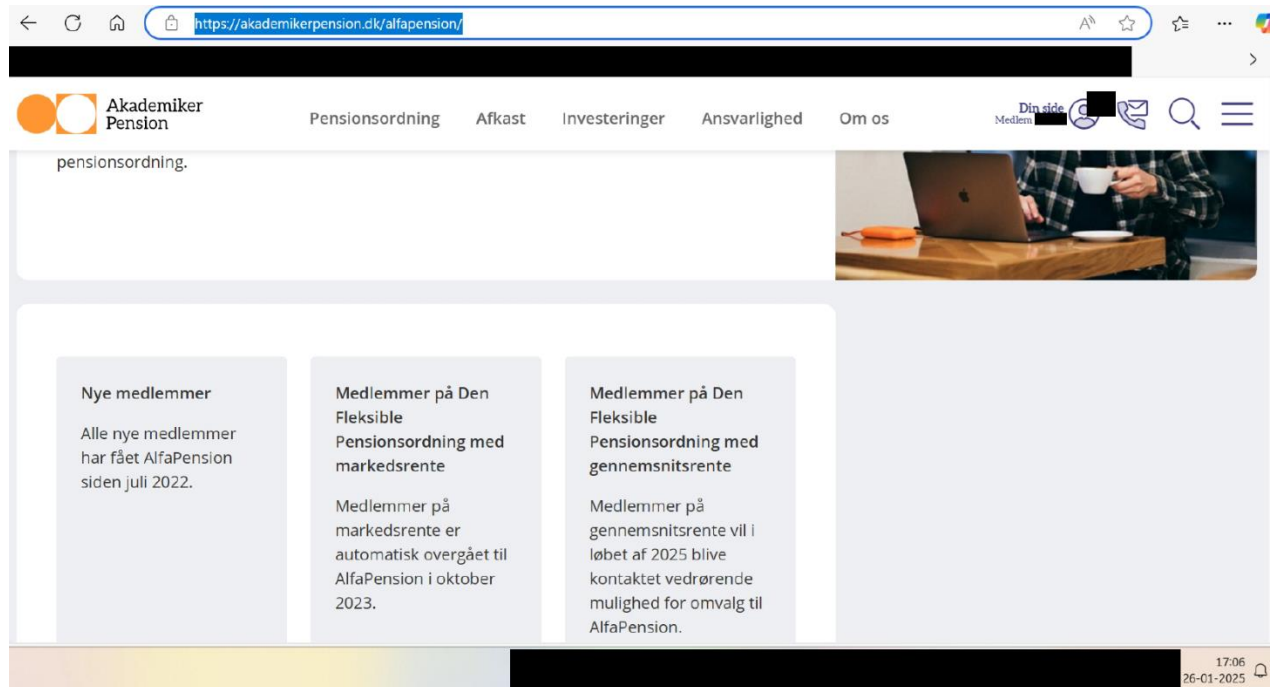
pensionsordning med markedsrente'. Jeg har jo lige fået årets resultat og det har jo været meget fornuftigt, men slet ikke så fornuftigt, som hvis jeg havde været på Alfa hele 2024. Og det er det som denne opfølgende henvendelse handler om - fordi burde jeg ikke have været på Alfa allerede fra efteråret 2023???

Det fremgår af jeres hjemmeside (se billede), at Alfa ville blive udrullet i etaper og jeg AUTOMATISK ville blive overført til Alfa i oktober 2023. Men det blev jeg ikke, og jeg hørte ikke noget fra jer - hverken på mail, i e-boks eller i postkassen på 'Min side'. Jeg henvendte mig så selv i sommeren 2024 (se mailtråd) og efter 5 måneder fik I mig så flyttet manuelt.

Ud over at jeg føler mig snydt for et endnu bedre 2024-afkast, så synes jeg virkelig jeres kommunikation har været skidt i forbindelse med det her skift af pensionsordning. Jeg kunne acceptere det, hvis jeg havde misset en deadline eller ikke havde reageret på en henvendelse fra jer, men det er ikke tilfældet. Som jeg forstår det, så burde I have overført mig automatisk i oktober 2023 og det skete ikke.

Hvad skete der? I er velkomne til at ringe.
[Screenshot fra selskabets hjemmeside]"

Af screenshot fra selskabets hjemmeside fremlagt af klageren fremgår bl.a.:



Nævnet udtaler:

Klageren havde førhen "fleksibel pensionsordning i markedsrente". Han skiftede pr. 1/12 2024 til "AlfaPension", idet han accepterede selskabets tilbud af 15/11 2024. Klageren er utilfreds med, at pensionsordningen ikke blev overført til AlfaPension i oktober 2023. Klageren ønsker compensation svarende til forskellen i afkast fra oktober 2023 til december 2024.

Klageren har anført, at selskabet i 2022/2023 har offentliggjort i Akademikerbladet og på selskabets hjemmeside, at det nye pensionsprodukt AlfaPension skulle erstatte de hidtidige pensionsprodukter. Klageren har anført, at han havde en berettiget forventning om automatisk at overgå til AlfaPension i oktober 2023, idet det er fremgået på selskabets hjemmeside, at kunder med fleksibel pensionsordning i markedsrente automatisk vil blive overført til AlfaPension i oktober 2023. Klageren hørte imidlertid ikke fra selskabet og kontaktede derfor selskabet den 9/7 2024. Trods dette gik der yderligere 5 måneder, før klageren kom over på AlfaPension. Klageren har anført, at selskabets kommunikation har været meget mangelfuld, og at selskabet som minimum burde have kontaktet ham i efteråret 2023, da selskabet kunne konstatere, at de ikke kunne håndtere og gennemføre overflytningen som planlagt.

Selskabet har anført, at der først er indgået aftale om et skift af pensionsordningen pr. 1/12 2024, hvorfor klageren ikke er berettiget til andet afkast, end han har fået. Selskabet har tilbudt nogle medlemmer at skifte til AlfaPension i oktober 2023, mens andre medlemmer ikke kunne tilbydes et skifte i første omgang, da de havde dækninger eller andre forhold, som gjorde, at selskabet først skulle foretage yderligere systemtilpasninger. Selskabet har anført, at klageren ikke kan have en berettiget forventning om at være skiftet til AlfaPension i oktober 2023, idet klageren først i november 2024 modtog materiale om AlfaPension og et tilbud på at skifte. Klageren har på selskabets hjemmeside alene kunnet finde en generel, kort sætning om, at medlemmer er blevet tilbudt at skifte. Selskabet har anført, at AlfaPension er et anderledes produkt med andre forsikringsdækninger og anden investeringsmåde. Det kræver derfor information om produktet og en aktiv accept fra medlemmet, før selskabet kan overføre en ordning til AlfaPension.

Ankenævnet for Forsikring

13.

103214

Det fremgår af screenshot fra selskabets hjemmeside: "Medlemmer på Den Fleksible Pensionsordning med markedsrente. Medlemmer på markedsrente er automatisk overgået til AlfaPension i oktober 2023."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at stille klageren, som var klagerens pensionsordning i oktober 2023 overgået til AlfaPension.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at pensionsprodukt "AlfaPension" på flere punkter adskiller sig fra klagerens hidtidige ordning "fleksibel pensionsordning i markedsrente". Et omvalg til AlfaPension forudsætter, at klageren meddeler sin aktive accept hertil. Nævnet bemærker, at klageren og selskabet har indgået aftale om, at klagerens ordning skulle overgå til AlfaPension den 1/12 2024.

Nævnet bemærker videre, at klagerens skuffede forventninger – om at overgå til AlfaPension på et tidligere tidspunkt – ikke udgør et erstatningsberettigende forhold.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck