

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. marts 2026 blev i sag nr. 104593:

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. Hun har i klageskema af 26/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har siden 1.12.24 haft to pensioner a hver 800.000 kr. investeret i Nordea Pension formidlet via [forsikringsmægler]. Vi blev ikke tilfredse med produktet, som ikke levede op til, hvad vi mener, vi blev lovet mht. gennemskuelighed.

Den ulmende uro forårsaget af Trumps politik var udslagsgivende for at vi ønskede at udtræde straks, for ikke at få låst vores investering involveret i en længerevarende aktienedtur.

Vi opsigde samarbejdet med både Nordea Pension og [forsikringsmægler] på baggrund af den orientering vi fik fra [forsikringsmægler] den 14.3.25.

Hvis oplysningerne fra [forsikringsmægler] havde holdt stik, så havde vi haft vores investering tilbage senest 31.3.25.

Som det fremgår af nedenstående har [forsikringsmæglers] orientering om tidsfrister været direkte forkert iflg. Nordea Pension. Det fik for os den konsekvens, at vi blev trukket med ned i aktienedturen efter Liberation Day den 2.4.25 og det kostede os et betydeligt økonomisk tab.

Vores rådgiver ved [forsikringsmægler] fastholder, at hans orientering om tidsfrister var retvisende. Nordea Pension afviser at der foreligger sådanne frister, som de skal overholde.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi mener at være berettigede til en økonomisk kompensation for det kurstab vi har lidt fra 31.3 og frem til udbetaling af vores pensioner."

Ankenævnet for Forsikring

2.

104593

I brev af 17/11 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klager gør gældende, at hendes pensionsopsparing er blevet negativt påvirket fra den 31. marts 2025, hvor hun forventede, at pensionsopsparingen ville være udbetalt, og frem til den 3. april 2025, hvor den udbetalte pensionsopsparing var til rådighed på hendes Nemkonto.

Selskabet gør gældende, at udbetalingen af klagers pensionsopsparing blev igangsat pr. 31. marts 2025 og i øvrigt blev udbetalt indenfor rimelig tid efter, at selskabet havde alle de oplysninger, der var nødvendige for at udbetale klagers pensionsopsparing.

Selskabet gør i øvrigt opmærksom på, at nærværende sag alene vedrører klagers krav mod selskabet, og ikke klagers ægtefælles eventuelle krav mod selskabet.

Påstand

Selskabet gør principalt gældende, at udbetalingen af klagers pensionsopsparing blev igangsat pr. 31. marts 2025, og at klager dermed ikke har et krav mod selskabet, uagtet at udbetalingen først var til rådighed på hendes Nemkonto et par dage senere.

Selskabet gør sekundært gældende, at sagsbehandlingstiden i forbindelse med klagers ændring af investeringsvalg er sket indenfor fristerne angivet i investeringsbetingelserne, og at udbetaling af pensionsopsparingen er sket indenfor rimelig tid efter, at selskabet havde alle relevante oplysninger til brug for udbetalingen. Selskabet gør som følge heraf gældende, at klager også af denne årsag ikke har et krav mod selskabet.

Sagsfremstilling

Klager oprettede via sin forsikringsmægler (i det følgende omtalt som 'klagers rådgiver') en pensionsordning i Nordea Pension pr. 1. december 2024. Ved oprettelse af ordningen indbetalte klager 800.000 kr. Det aftalte udbetalingstidspunkt var ved klagers ... år, dvs. pr. 1. maj 2031. Begæring vedlægges som **Bilag 1**. Aftale vedlægges som **Bilag 2**.

Selskabet modtog via klagers rådgiver den 17. marts 2025 oplysning om, at klager ønskede at ændre investeringsvalg (**Bilag 3**). I henhold til de gældende investeringsbetingelser punkt 4, stk. 1 ekspederes ændring af investeringsvalg hurtigst muligt og senest på 10. bankdag. Investeringsbetingelser vedlægges som **Bilag 4**.

Ændring af klagers investeringsvalg skete den 25. marts 2025, og den 31. marts 2025 sendte selskabet en ny aftale, der bekræftede ændringen. Aftalen blev sendt til klagers rådgiver.

Den 17. marts 2025 skrev klager en mail til selskabet, hvor hun oplyste, at hun ønskede at få sin pensionsopsparing udbetalt (**Bilag 5**). Selskabet bekræftede ved mail af 18. marts 2025, at klager ville modtage et udbetalingstilbud indenfor 10 hverdage (**Bilag 6**). På den baggrund lavede selskabet den 25. marts 2025 et udbetalingstilbud, som samme dag blev sendt til klagers rådgiver. Udbetalingstilbud vedlægges som **Bilag 7**.

Den 26. marts 2025 returnerede klagers rådgiver det underskrevne udbetalingstilbud. Da der var tale om en udbetaling før det aftalte udbetalingstidspunkt, var det en relevant ændring af omstændighederne i klagers aftale med selskabet, som medførte en ny gennemførelse af kundekendskabsproceduren i henhold til hvidvasklovgivningen, hvilket krævede indhentelse af yderligere oplysninger om årsagen til udbetalingen.

Ankenævnet for Forsikring

3.

104593

Selskabet modtog disse yderligere oplysninger den 27. marts 2025, hvorefter selskabet havde alle oplysninger, der var nødvendige for at kunne udbetale klagers pensionsopsparing. Mail fra klagers rådgiver med underskrevet udbetalingstilbud vedlægges som **Bilag 8**. Supplerende oplysninger om årsagen til udbetalingen vedlægges som **Bilag 9**.

Den 31. marts 2025 kl. 10.17 oprettede selskabet en hændelse administrationssystemet med henblik på at få klagers pensionsopsparing udbetalt.

Skærbillede fra selskabets administrationssystem:



Hændelser				
Hændelsesdato	Transaktionsdato	Hændelse	Oprettet	Initialer
01-04-2025	02-04-2025 02:35	Genkøb / Overførsel ud / Afslut (!)	31-03-2025 10:17	CVR

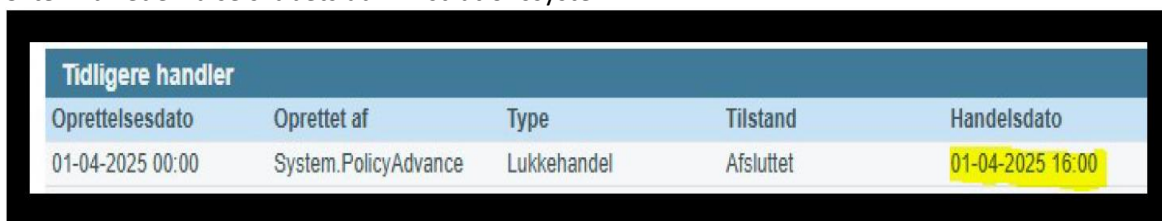
Den 31. marts 2025 kl. 10.20 skrev selskabet til Klagers rådgiver, at Klagers pensionsopsparing ville blive udbetalt, og at Klager ville have udbetalingen på sin Nemkonto indenfor 4 hverdage. Mailen vedlægges som **Bilag 10**.

Skærbillede af selskabets mail til klagers rådgiver:

*'To: [forsikringsmægler]@...
From: 'Nordea Pension' ...@...
Regarding: Udbetaling af kapitalopsparing - ...
Date: 2025-03-31 10:20
Hej [forsikringsmægler]
Jeg skal bekræfte udbetaling af [klagerens] kapitalopsparing.
Beløbet vil blive indsat på hendes nemkonto inden for 4 hverdage.'*

Da udbetalingen blev igangsat den 31. marts 2025, blev værdien af klagers pensionsopsparing gjort op på baggrund af lukkekurserne den 1. april 2025.

Skærbillede fra selskabets administrationssystem:



Tidligere handler				
Oprettelsesdato	Oprettet af	Type	Tilstand	Handelsdato
01-04-2025 00:00	System.PolicyAdvance	Lukkehandel	Afsluttet	01-04-2025 16:00

Der blev i forlængelse af udbetalingen dannet en udbetalingsmeddelelse til klager den 3. april 2025, der viste, at udbetalingen var på 729.432,70 kr. Udbetalingsmeddelelsen vedlægges som **Bilag 11**.

Klager modtog den 7. april 2025 en oversigt over de bevægelser, der havde været på hendes pensionsopsparing fra oprettelsen den 1. december 2024 og frem til udbetalingen. Mailen vedlægges som **Bilag 12**.

Den 14. april 2025 henvendte klager sig til selskabets klageansvarlige. I klagen gjorde klager gældende, at der var begået tabsgivende aftalebrud på grund af selskabets langsommelige sagsbehandling. I klagen oplyste klager, at hun af sin rådgiver var stillet i udsigt, at der fra den 14. marts 2025 ville gå 8-10 dage, før klagers pensionsopsparing ville være udbetalt. Klager oplyste i klagen, at hun samtidig aftalte med sin rådgiver, at investeringsvalget for hendes pensionsopsparing skulle ændres.

Klagen blev besvaret den 22. april 2025 og supplerende besvaret den 24. april 2025 og 2. maj 2025 (se klagers bilag 'korrespondance med [medarbejder] Nordea P 11.4'). I klagesvaret er der gjort rede for, dels at ændring af klagers investeringsvalg var sket indenfor gældende tidsfrister, og dels at der var tale om rimelig sagsbehandlingstid i forbindelse med udbetalingen af klagers pensionsopsparing. Klagen blev derfor afvist.

Herefter blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Anbringender

Klagers pensionsordning i selskabet var mæglerbetjent. Af denne årsag havde klagers rådgiver rådgivningsansvaret, ligesom klagers rådgiver generelt formidlede korrespondancen mellem klager og selskabet.

Dette er således årsagen til, at selskabet sendte klagers aftaler til klagers rådgiver i stedet for direkte til klager, og at udbetalingstilbuddet gik via klagers rådgiver. Dette indebærer et ekstra led i sagsbehandlingen og bevirker alt andet lige, at der ikke er tidsmæssigt sammenfald mellem det tidspunkt, hvor klager er i kontakt med sin rådgiver, og det tidspunkt, hvor klagers rådgiver videreformidler klagers oplysninger til selskabet.

Ændring af investeringsvalg

Klager har dokumenteret, at hun har været i dialog med sin rådgiver den 14. marts 2025, og at hun denne dato har underskrevet en investeringsaftale med henblik på at ændre sit investeringsvalg (**Bilag 3a**). Klagers rådgiver sendte investeringsaftale til selskabet den 17. marts 2025, hvoraf fremgik, at klager ønskede en ændret fondssammensætning.

Ændring af investeringsvalget skal ske hurtigst muligt og senest den 10. bankdag regnet fra den 17. marts 2025, jf. investeringsbetingelsernes pkt. 4, stk. 1, hvoraf fremgår:

'Ekspeditioner af køb og salg af fondsandele foretages hurtigst muligt, og senest den 10. bankdag efter, at en indbetaling eller ændring er registreret i Nordea Pension, og Nordea Pension har modtaget et entydigt og fyldestgørende aftalegrundlag. Investering kan ikke ske med tilbagevirkende kraft.'

Ændringen blev ekspederet den 25. marts 2025, dvs. indenfor fristen på de 10 bankdage, der er foreskrevet i investeringsbetingelserne. Klager har på baggrund heraf ikke et krav mod selskabet i relation til ændring af investeringsvalget.

Udbetaling af pensionsopsparing

Klager oplyste ved mail af 17. marts 2025, at hun havde opsagt samarbejdet med sin rådgiver, og at hun ønskede at få sin pensionsopsparing udbetalt.

Klager skrev i mailen, at hun havde bedt om at '*udtræde af aftalen* [med sin rådgiver] *med det samme*'. Uanset denne oplysning har opsigelsen først virkning fra 1. maj 2025 i henhold til aftalen mellem klager og hendes rådgiver. Klager havde derfor indtil dette tidspunkt fortsat et kontraktforhold med sin rådgiver, og selskabet var derfor fortsat forpligtet til at videreformidle korrespondance mellem selskabet og klager via klagers rådgiver.

Klagers rådgiver bekræftede opsigelsen ved mail af 10. april 2025. (**Bilag 13**).

Ved mail af 18. marts 2025 bekræftede selskabet, at klagers henvendelse var videresendt til selskabets udbetalingsafdeling, og at klager ville modtage et tilbud om udbetaling indenfor 10 hverdage. Det fremgår af mailen, at udbetalingstilbuddet ville blive sendt til klagers e-Boks. Som følge af kontraktforholdet mellem klager og klagers rådgiver blev udbetalingstilbuddet dog sendt via klagers rådgiver.

Ved mail af 18. marts 2025 må det således have stået klart for klager, at der var en vis sagsbehandlingstid i relation til udbetaling af hendes pensionsopsparing. Klager kan fra dette tidspunkt dermed ikke have været i god tro om at forvente, at udbetalingen ville ske 8-10 dage regnet fra den 14. marts 2025, da hun havde modtaget oplysninger direkte fra selskabet, der ikke understøttede oplysningen fra klagers rådgiver.

Selskabet skal understrege, at udbetalingstilbuddet blev dannet den 25. marts 2025 og dermed indenfor den angivne frist på 10 hverdage. Som redegjort for i sagsfremstillingen blev udbetalingstilbuddet sendt til klagers rådgiver, der sørgede for, at klager fik underskrevet tilbuddet, og ligeledes sørgede for, at klager fik afgivet supplerende oplysninger om årsagen til udbetalingen før det aftalte udbetalingstidspunkt.

Tirsdag den 25. marts 2025 blev udbetalingstilbuddet dannet og sendt til klagers rådgiver. Onsdag den 26. marts 2025 modtog selskabet via klagers rådgiver det underskrevne udbetalingstilbud og torsdag den 27. marts 2025 supplerende oplysninger om årsagen til udbetalingen før det aftalte udbetalingstidspunkt.

Allerede den 27. marts 2025 havde selskabet således alle oplysninger, der var nødvendige for, at selskabet kunne udbetale klagers pensionsopsparing. Udbetalingen blev igangsat mandag den 31. marts 2025, dvs. to hverdage efter, at selskabet havde modtaget de nødvendige oplysninger for at kunne igangsætte udbetalingen.

Selskabet skal derudover understrege, at hele processen fra klager sendte sin mail mandag den 17. marts 2025 kl. 21.36 og oplyste, at hun ønskede sin pensionsopsparing udbetalt, og indtil selskabet igangsætte udbetalingen af klagers pensionsopsparing mandag den 31. marts 2025 kl. 10.17, samlet skete i løbet af 10 arbejdsdage. Selskabet fastholder på den baggrund, at klagers udbetaling er sket hurtigst muligt og under alle omstændigheder indenfor den tidsfrist, som selskabet har stillet klager i udsigt.

Selskabet skal i øvrigt bemærke, at klagers pensionsopsparing er placeret i et markedsrenteprodukt. Når et markedsrenteprodukt skal udbetales, skal værdien af pensionsopsparingen gøres op på baggrund af handelsdagens lukkekurser. Når udbetaling af klagers pensionsopsparing er igangsat den 31. marts 2025, betyder det i praksis, at værdien af pensionsopsparingen bliver opgjort på baggrund af lukkekurserne, der stilles på den førstkomende handelsdag. Det vil for klagers vedkommende sige, at klagers pensionsopsparing er opgjort ud fra handelskurserne stillet den 1. april 2025.

Når værdien er gjort op, bliver beløbet udbetalt til klagers Nemkonto. Denne proces bevirker, at klager ikke på forhånd kender værdien af udbetalingen, idet der handles til ukendte lukkekurser. Eventuelle kursændringer påvirker således værdien af pensionsopsparingen og dermed den udbetaling, der overføres til klagers Nemkonto.

Idet klager gentagne gange har gjort opmærksom på, at hun var bekymret på grund af Trumps todsatser i netop denne periode, må det have stået klart for klager, at der var en risiko for kursudsving i netop denne periode. Derudover burde klagers rådgiver have rådgivet klager, herunder gjort klager bekendt med produktets virkemåde.

Dette er således årsagen til, at der er forskel på den værdi, klager sidst har kunnet se i Min Nordea Pension, og den værdi, der blev udbetalt til klager.

Skuffede forventninger i forhold til udbetalingen

Klager mener, at værdien af hendes pensionsopsparing var større på udbetalingstidspunktet end den værdi, der blev udbetalt. Dermed kan det overvejes, om klager kan gøre sit krav gældende ud fra 'skuffede forventninger'.

Som udgangspunkt kan skuffede forventninger ikke danne grundlag for et retskrav. Et retskrav kræver, at en part har handlet ansvarspådragende, herunder fx det tilfælde, at en part ikke har overholdt en aftale.

Som anført ovenfor har selskabet udbetalt klagers pensionsopsparing indenfor rimelig sagsbehandlingstid. Klager er i den forbindelse gjort bekendt med, at der er en sagsbehandlingstid forbundet med at danne et udbetalingstilbud. Derudover kommer den sagsbehandlingstid, der følger, når udbetalingstilbuddet er accepteret. Idet hele processen har taget 10 arbejdsdage, foreligger der ikke en misligholdelse fra selskabets side.

Sammenfattende

Sammenfattende fastholdes det, at klager ikke skal have medhold."

Klageren har den 10/12 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg bemærker, at Nordea Pension kun har forholdt sig til klagen, hvad angår min del af vores samlede investering på 1.6 mio. kr.

Efter aftale med vores [forsikringsmægler] blev vores formue ved oprettelsen delt i to puljer til hhv mig og min mand mhp at fordele risikoen ved investering. Den anden halvdel 800.000 kr. tilhørende min mand ... blev udbetalt flere dage senere end min, selvom begge puljer blev opsagt

Ankenævnet for Forsikring

7.

104593

samtidig. Vi må derfor tage stilling til, om vi skal indgive særskilt klage ang [klagerens ægtefælles] pulje, som blev voldsomt reduceret i dagene efter 1.4.25.

Vi har i vores klage taget udgangspunkt i den vejledning vi har fået fra vores pensionsmægler i [forsikringsmægler] og på baggrund her af, så synes vi at sagsforløbet ved Nordea Pension har været kritisabelt."

Selskabet har i brev af 29/12 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager gør fortsat gældende, at værdien af hendes pensionsopsparing er faldet i værdi, fordi den ikke blev udbetalt inden den 1. april 2025. Selskabet fastholder fortsat, at udbetalingen er sket indenfor rimelig sagsbehandlingstid efter modtagelse af klagers underskrevne udbetalingstilbud og i øvrigt, at udbetalingen blev igangsat den 31. marts 2025 og var til rådighed på klagers Nemkonto indenfor 4 hverdage herefter.

Selskabet finder dog på baggrund af klagers bemærkninger anledning til at præcisere, at klager investeringsmæssigt ikke har været negativt påvirket, efter hun anmodede om udbetalingen af sin pensionsopsparing, jf. Bilag 5.

Samlet udgjorde afkastet på klagers pensionsopsparing -47.702 kr. i marts 2025. Klager har dog isoleret set opnået et positivt afkast fra den 18. marts 2025 (dagen efter hun anmodede om udbetaling af sin pensionsopsparing), og indtil den 1. april 2025 (dagen hvor klagers pensionsopsparing blev opgjort).

Dette illustreres ved denne oversigt over afkastet på klagers pensionsopsparing.

Periode	Afkast
1.12.2024 til 31.12.2024	-18.888 kr.
1.1.2025 til 31.1.2025	19.999 kr.
1.2.2025 til 28.2.2025	-11.267 kr.
1.3.2025 til 17.3.2025	-57.861 kr.
18.3.2025 til 1.4.2025	10.158 kr.
Samlet afkast i perioden	-57.859 kr.

Klager har derudover betalt 10.543 kr. i vederlagsomkostninger til sin rådgiver i perioden samt 2.165 kr. i gebyr for udbetalingen, dvs. samlet 12.708 kr., jf. Bilag 12.

Ovenstående afkræfter således klagers påstand om, at hun investeringsmæssigt har været negativt påvirket i perioden efter den 17. marts 2025.

Uanset hvad gør selskabet dog fortsat opmærksom på, at klager har haft et markedsrenteprodukt, der dagligt påvirkes af kursudviklingen af de valgte fonde, og at selskabet ikke kan gøres ansvarlig for udbetalingens størrelse, da udbetalingen er sket indenfor rimelig tid efter modtagelse af klagers underskrevne udbetalingstilbud."

Klageren har den 6/1 2026 til nævnet bl.a. anført:

Ankenævnet for Forsikring

8.

104593

"Vores påstand er, at vi begge er blevet investeringsmæssigt påvirket ved for sen udbetaling. Vi havde hver en opsparing på 800.000. I alt 1.6 mio. kr. Jeg aflæste mit samlede tab 31.3.25 til -29.575 men får den 4.4.25 udbetalt 729.432,70 kr., altså 40.992,30 er forsvundet efter 31.3.25.

Min mand fik lukket sin opsparing 4.4.25 og fik udbetalt 742.215,58, altså et tab på 57.784,42. Han har desværre ikke print af sit tab pr 31.3.25.

Vores samlede tab var på 128.351. kr. og vi sætter alene spørgsmål ved, hvor stor en del af vores tab er påløbet efter 31.3.25, som for os at se må være den retmæssige udbetalingsdato."

Af selskabets brev af 14/1 2026 til nævnet fremgår bl.a.:

"Selskabet fastholder, at udbetalingen er sket til tiden, og at selskabet på intet tidspunkt har stillet klager i udsigt, at pensionsopsparingen ville være udbetalt og til rådighed på klagers konto inden den 1. april 2025.

Selskabet skal i øvrigt igen understrege, at klager har haft et markedsrenteprodukt, der dagligt påvirkes af kursudviklingen af de valgte fonde, og at selskabet ikke kan gøres ansvarlig for udbetalingsens størrelse.

Selskabet har flere gange redegjort for bevægelserne på klagers pensionsopsparing, herunder hvad klager har betalt i omkostninger til klagers rådgiver (vederlagsomkostninger) og hvad klager har betalt i omkostninger til selskabet i forbindelse med udbetalingen.

Klager gør gældende, at der er *'forsvundet 40.992,30 kr. efter den 31. marts 2025'*.

Klager begrundet dette med, at hun har indbetalt 800.000 kr., og at hun den 29. marts 2025 aflæste sit samlede tab til 29.575 kr. Da udbetalingen var på 729.432,70 kr., mener klager således, at differencen på 40.992,30 kr. er negativt afkast opstået efter den 29. marts 2025.

Klagers ræsonnement er imidlertid ikke korrekt.

Klager har den 29. marts 2025 fået vist sit afkast fra 1. januar 2025 til 29. marts 2025. Afkastet udgjorde i denne periode **-29.575 kr.**

Klager har således ikke taget højde for afkastet for perioden 1. december 2024 til 31. december 2024. Afkastet udgjorde i den periode **-18.888 kr.**

Klager har heller ikke taget højde for de omkostninger, hun har betalt til sin rådgiver (vederlagsomkostninger på **-10.543 kr.**), og de omkostninger, hun har betalt til selskabet i forbindelse med udbetalingen (udbetalingsgebyr på **-2.165 kr.**).

Den resterende difference skyldes afkastet den 31. marts 2025 og 1. april 2025. Afkastet den 31. marts 2025 var **-4.251,95 kr.**, og afkastet den 1. april 2025 var **-5.144,15 kr.** I forhold til klagers spørgsmål om, hvad afkastet på hendes pensionsopsparing har været efter den 31. marts 2025 er svaret således -5.144,15 kr. Dette svarer til en ændring på ca. -0,7 % fra den 31. marts 2025 til den 1. april 2025.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

104593

Samlet oversigt over bevægelserne på klagers pensionsopsparing

Indbetaling	800.000,00 kr.
Afkast 1.1.2024 til 31.12.2024	-18.888,00 kr.
Afkast 1.1.2025 til 1.4.2025	-38.971,30 kr.
Vederlagsomkostninger	-10.543,00 kr.
Omkostninger til selskabet	-2.165,00 kr.
Udbetaling	729.432,70 kr. "

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af pensionsaftaleudskrift af 9/12 2024 fremgår bl.a.:

"Forventet udvikling af din samlede opsparing
Tabellen viser den forventede størrelse af opsparingen

	Opsparing 1. december 2024	Forventet opsparing 1. maj 2031 i nutidskroner*	Forventet opsparing 1. maj 2031
Link Pension	800.000 kr.	997.569,16 kr.	1.143.777,68 kr.

* Nutidskroner viser, hvad beløbet vil være værd, hvis du fik det udbetalt i dag. Det svarer til det forventede beløb fratrukket den forventede generelle prisstigning (inflation).

...

Sådan investeres din opsparing
Din opsparing investeres med denne fordeling af fonde:

Investeringsform	Fondsnr.	Fond	Procent
Link Pension	75	Nordea Pension Aktier Semi-Passiv	100 % "

Af mail af 17/3 2025 kl. 10.57 fra forsikringsmægler til selskabet og vedhæftet investeringsaftale underskrevet af klageren den 14/3 2025 fremgår bl.a.:

"Vil I ændre kundens investering til aktier passiv 25 jvf vedlagte, og sende opdateret cpr aftale når det er på plads? Kunden er indtegnet på nyt vederlag.

...

Der oprettes Link Livscyklus placeret i Idealpension 100 (fond 76) med risikoprofil mellem risiko, (medmindre andet er angivet nedenfor).

☒ Link Pension

Pengene placeres i Idealpension 100, medmindre andet er valgt nedenfor (Sæt ét kryds):

☐ Idealpension 100 (100% fond 76)	☐ Nordea Pension Aktier Passiv 100 (100% fond 75)
☐ Idealpension 75 (75% fond 76, 25% fond 82)	☐ Nordea Pension Aktier Passiv 75 (75% fond 75, 25% fond 1)
☐ Idealpension 50 (50% fond 76, 50% fond 82)	☐ Nordea Pension Aktier Passiv 50 (50% fond 75, 50% fond 1)
☐ Idealpension 25 (25% fond 76, 75% fond 82)	☒ Nordea Pension Aktier Passiv 25 (25% fond 75, 75% fond 1) "

Klageren og hendes ægtefælle har i mail af 17/3 2025 kl. 21.35 til selskabet bl.a. anført:

"Vi har siden 15.11.24 via [forsikringsmægler] haft en aftale om at vores opsparing er indsat i to forskellige puljer i Nordea Pension. Vi har d.d. Kontaktet [forsikringsmægler] og bedt om at ud-

træde af aftalen med det samme og aftalte, samtidig at vi selv skulle kontakte jer mhp at få vores opsparing udbetalt.

Vi ønsker vores opsparing udbetalt til hhv
... konto nr ... ([klageren], har stået i Nordea Pension Aktier semi-passiv)
... konto nr ... ([klagerens ægtefælle], har stået i ...)"

I mail af 18/3 2025 fra selskabet til klageren og hendes ægtefælle hedder det bl.a.:

"Jeg har sendt jeres henvendelse videre til vores udbetalingafdeling. I vil modtage et tilbud omkring udbetaling i jeres e-boks inden for 10 hverdage."

Af brev af 25/3 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tilbud på udbetaling af din opsparing

Jeg sender her, som aftalt, et tilbud på udbetaling af din opsparing. Tilbuddet gælder i 14 dage.

Hvis du vil sige ja til tilbuddet, beder vi dig:

- Udfylde og underskrive blanketten 'Udbetaling af opsparing før tid' (i henhold til lov om hvidvask) samt vedlægge yderligere dokumentation for den anførte grund for udbetaling
- Underskrive tilbuddet og returnere det til os

...

Skriv under her: Accept af tilbuddet

Vi har beregnet udbetalingen ud fra din opsparing pr. 1. april 2025. For opsparing placeret i markedsrente ændrer opsparingens størrelse sig fra dag til dag som følge af kursudviklingen i de underliggende fonde. Hvis kurserne stiger bliver udbetalingen større, og hvis de falder bliver udbetalingen mindre. Vær derfor opmærksom på, at det endelige beløb kan ændre sig i forhold til det beløb, vi oplyser nedenfor.

Du kan til enhver tid følge udviklingen af din opsparing på Min Nordea Pension på [www]. Hvis du på baggrund af store udsving ønsker at stoppe udbetalingen, skal du kontakte os hurtigst muligt.

Her kan du se den forventede udbetaling ud fra størrelsen af din opsparing pr. 1. april 2025:

	Beregnet udbetaling
Kapitalopsparing - Link Pension	779.300,26 kr.
Omkostninger	2.165,00 kr.
Afgift til staten	0,00 kr.
Forventet udbetaling	777.135,26 kr.

Vi udbetaler til din NemKonto.

...

Udbetaling af pensionsopsparing før tid

Vi ønsker at yde dig relevant, retvisende og fyldestgørende rådgivning. Jo bedre vi kender dig, jo bedre kan vi rådgive dig. Nordea Pension arbejder proaktivt for at beskytte både vores kunder,

vores selskab og samfundet generelt mod kriminelle handlinger som hvidvask og finansiering af terrorisme.

For at opfylde lovgivningens krav har vi brug for, at du svarer på nedenstående spørgsmål.

...

Spørgsmål

Hvad er din primære beskæftigelse?

...

Er du en politisk eksponeret person? (PEP)

...

Hvorfra stammer/stammede dine indbetalinger til din pensionsopsparing?

...

Hvad er grunden til, at du ønsker at få din pensionsopsparing udbetalt før tid?"

Klagerens forsikringsmægler har i mail af 26/3 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Hermed fremsendes underskrevet udbetalingstilbud. Vil I ekspedere? Hvidvask eftersendes."

Klagerens forsikringsmægler har i mail af 27/3 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Kunden skriver følgende:

'Hej ... Jeg har snakket med Nordea Pension og de oplyser, at de gerne vil have oplyst hvilke investeringer vi har planer om, når pengene bliver udbetalt. Vi kan oplyse, at pengene vil blive investeret i aktier og fonde via [bank]. Det vil blive aktier ... fonde ... Nordea er tilfredse med at vi bare sender denne dokumentation til dig på mail. Med venlig hilsen [klageren]'

Vil I venligst ekspedere."

I mail af 31/3 2025 fra selskabet til forsikringsmægleren hedder det bl.a.:

"Jeg skal bekræfte udbetaling af [klagerens] kapitalopsparing. Beløbet vi blive indsat på hendes nemkonto inden for 4 hverdage."

Af brev af 3/4 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Udbetalingsoversigt

Vi overfører 729.432,70 kr. til din NemKonto. Beløbet er til disposition 4. april 2025.

...

Engangsudbetaling i alt

Sådan har vi beregnet engangsudbetalingen:

Ankenævnet for Forsikring

13.

104593

	Dato	Beløb
Aftalenr. [REDACTED] - Kapitalopsparing - Link Pension	1. april 2025	729.432,70 kr.
Udbetaling i alt før afgift		729.432,70 kr.
Afgift til staten		0,00 kr.
Engangsudbetaling i alt		729.432,70 kr. „

Selskabet har i mail af 7/4 2025 til klageren bl.a. anført:

"Tak for din henvendelse om en depotoversigt på din pensionsaftale i Nordea Pension. Nedenfor ser du en opgørelse over de bevægelser, der har været på din pensionsaftale ... (police nr.) i den ønskede periode.

Samlet opsparing pr. d. 1 December 2024	800.000 kr.
Indbetaling efter arbejdsmarkedsbidrag	kr.
Betaling for forsikringer	kr.
Direkte administrationsomkostninger	2.165 kr.
Vederlag til forsikringsformidler	10.543 kr.
Afkast	-57.859,30 kr.
Afregnet Pensionsafkastskat (PAL)	kr.
Udbetalinger før skat og afgifter	kr.
Ekstra bonus til opfyldelse af garanti	kr.
Tilpasning ved livsændringer	kr.
Korrektion	kr.
Lukkekurs d. 1 april 2025:	Nordea Pension - Aktier Semi-Passiv: 254,95 kr. Nordea Pension Stabil: 268,36 kr."

I mail af 10/4 2025 fra forsikringsmægleren til selskabet hedder det bl.a.:

"Vi har fået en opsigelse fra [klageren]. Kunden har opsagt sin ordning hos [forsikringsmægler]. Kunden kan dermed blive liggende under vores vilkår indtil d. 1. maj 2025."

Klageren og hendes ægtefælle har i mail af 11/4 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Klage over tabsgivende aftalebrud

Vi vil hermed klage over, at vi er blevet påført økonomisk tab som følge af langsommelig sagsbehandling hos Nordea Pension.

Vi har via [forsikringsmægler] haft en større investering i Nordea Aktier Semi Passiv, som vi ønskede at bringe til ophør så hurtigt som muligt for at undgå de forventede aktienedture, når USA forventeligt ville udskrive nye todsatser den 2.4.25.

Vi snakkede med [rådgiver fra forsikringsmægler] fra [forsikringsmægler] (fredag) den 14.3.25: [Rådgiver fra forsikringsmægler] oplyste, at der ved udtrædelse af aftalen ville gå 8-10 dage, før vi ville få vores penge igen.

Da vi frygtede at der i de op til 10 dage ville ske yderligere fald i kurserne, så aftalte vi med [rådgiver fra forsikringsmægler] at få ændret aftalen ... om investering i Aktier Semi Passiv til semi passiv 25, for at reducere tabet i ventetiden. [Rådgiver fra forsikringsmægler] oplyste os om, at der ville gå max 2-4 dage med at effektuere ændringen. Han lovede at bringe sagen videre til Nordea Pension ASAP.

Den 17.3.25 (mandag) ringede jeg igen til [rådgiver fra forsikringsmægler] og bad om både at få vores samarbejde med [forsikringsmægler] bragt til ophør og pengene udbetalt fra Nordea Pension hurtigst muligt. [Rådgiver fra forsikringsmægler] lovede at det ville ske indenfor max 8-10 dage. Jeg skulle selv kontakte Nordea og bede om udbetaling.

S.d. D. 17.3.25 kontakter vi Nordea skriftligt og beder om øjeblikkelig udbetaling og har en forventning om at få pengene tilbage senest 27.3.25

Den 25.3.25 besvarede vi en mail fra Nordea om accept af tilbud om udbetaling, som blev besvaret s.d.

27.3.25 besvarede vi en forespørgsel vedr forhindring af hvidvask s.d. Vi får her oplyst, at investeringen ikke er stoppet endnu!

Den 28.3.25 Ventede vi forgæves på udbetaling, men var desværre forhindret i at ringe pga ...

Den 31.3.25 ringer jeg til Nordea og får oplyst, at pensionsinvesteringen først kan opsiges ved udgang af dagen eller i morgen. Hvilket jeg gav udtryk for var helt uacceptabelt i fht de lovede 8-10 dage vi var sat i udsigt. Jeg får samtidig oplyst, at vores ændring af investeringen til mindre risiko først er sket torsdag den 27.3.25.

Dvs. det har taget 13 dage!!! at foretage ændring af investeringen og ikke som vi var blevet sat i udsigt: 2-4 dage.

Mine investerede penge blev derfor involveret i aktienedturen 1.-2.4.25 og jeg får dem udbetalt den 8.4.25. Dvs. 21 dage efter min opsigelse!

Selv hvis man kun tæller børsdage med i de lovede 8-10 dage, så burde jeg have haft min investering i hus senest 31.3.25.

Jeg har

1. lidt et stort tab pga langsommelighed med omlægning af investeringen til mindre risiko. Omlægningen har taget 13 dage, altså 9 dage mere end lovet. I den tid var aktiemarkedet nedadgående.
2. Herudover har jeg lidt kurstab som følge af den sene opsigelse af min pensionsaftale, som sker 2-3 dage for sent i fht. det lovede.

Mht min mands opsparing ...

...

Vi har derfor en forventning om at Nordea Pension har et ansvar for at udbetalingen ikke blev effektueret så hurtigt som lovet og at vi derfor kan få en passende compensation for de tab vi har lidt:

- dels pga langsommelig omlægning af vores investering i Nordea Aktier Semi Passiv til mindre risikabel investering i perioden 14.-27.3.25. Forsinkelse på 8-9 dage.
- og dels pga langsommelig udbetaling af begge vores investeringer i perioden 17.3.-4.4.25. Vores udbetalinger blev forsinkede i hhv 6 og 8 dage."

Klageren og hendes ægtefælle har i mail af 23/4 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Vi aftalte med [rådgiver fra forsikringsmægler], den **14.3.25** at han ville videreeksperdere vores anmodning om ændring af investeringsvalg s.d. Og han forsikrede om, at det skete s.d. Vi kan bede ham om at videresende dokumentation herfor.

Vi kan dokumentere, at vi sendte vores opsigelse af vores investeringer til jer på mail til d. **17.3.25**.

Jeres afdeling for hvidvask trak sagen i langdrag 25.-27.3.25 ved at afkræve, at vi ud over vores kryds i rubrikken 'investeringsformål', skulle bede [bank] dokumentere, at vi havde til hensigt at investere pengene hos dem (!) Efter en samtale med en medarbejder fra afdelingen for hvidvask fik jeg dog 'lov' til selv at skrive 'dokumentationen' for, hvad vi havde tænkt os at gøre med vores egne penge."

Investeringsbetingelserne af januar 2023 indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"3 Ansvar for investeringer og opsparingsens udvikling

Stk. 1. Kendetegnende for pension i markedsrente er, at værdien af opsparingen og de fremtidige udbetalinger ved pensionering afhænger af udviklingen i de valgte investeringer.

...

Stk. 4. Nordea Pension kan heller ikke gøres ansvarlig for eventuelle økonomiske tab som følge af, at investeringer i forbindelse med ændring af investeringsvalg, ændring af risikoprofil, ændring af formål eller rebalancering ikke kan gennemføres til den aftalte tid, hvis dette skyldes forhold, som Nordea Pension er uden indflydelse på.

Stk. 5. Nordea Pension kan ikke gøres ansvarlig for et økonomisk tab ved forsinket køb og salg af fondsandele, der er ekspederet af Nordea Pension indenfor fristen i punkt 4, stk. 1, hvis det skyldes forhold, som Nordea Pension er uden indflydelse på. Nordea Pension foretager herefter investeringen hurtigst muligt efter, at årsagen til forsinkelsen er tilendebragt.

Stk. 6. Køb og salg af fondsandele vil altid ske til en kurs, der er fastlagt efter tidspunktet, hvor investeringen ekspederes på policen. Det gælder for alle investeringer, uanset om ekspeditionen er foretaget af forsikringstager eller er initieret af Nordea Pension.

Ekspedition af køb og salg af fondsandele inden kl. 17.00 på bankdage, handles som hovedregel til kurser dannet med udgangspunkt i markedet ved bankdagens slutning.

Ekspeditioner foretaget på bankdage efter kl. 17.00 eller på andre dage end bankdage, bliver behandlet som ekspeditioner foretaget på førstkommande bankdag.

4 Generelt

Stk. 1. Ekspeditioner af køb og salg af fondsandele foretages hurtigst muligt og senest den 10. bankdag efter, at en indbetaling eller ændring er registreret i Nordea Pension, og Nordea Pension har modtaget et entydigt og fyldestgørende aftalegrundlag. Investering kan ikke ske med tilbagevirkende kraft.

...

Ankenævnet *for* Forsikring

16.

104593

Ankenævnet for Forsikring

17.

104593

13 Udbetaling før tid

Stk. 1. Forsikringstageren kan under visse omstændigheder få opsparingsens værdi udbetalt før tid. Ved udbetaling før tid sælges forsikringstagers fondsandele og opsparingen opgøres, så forsikringstager kan få kontant udbetaling.

...

17 Korrektion på policen

Hvis ekspedition er sket senere end 10. bankdag, laver Nordea Pension en korrektion med udgangspunkt i kurserne, der ville være anvendt, hvis ekspeditionen var sket på 10. bankdag. Positive afkastkorrektioner tilskrives opsparingen, mens negative afkastkorrektioner fratrækkes opsparingen."

Nævnet udtaler:

Klageren oprettede den 1/12 2024 via en forsikringsmægler en kapitalpensionsordning i markedsrenteproduktet Link Pension på grundlag af et indskud på 800.000 kr. Hun har i marts-april 2025 genkøbt kapitalpensionen, og den 4/4 2025 fik hun udbetalt 729.432,70 kr. Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandlingstid, og hun ønsker en økonomisk kompensation for kurstab fra 31/3 2025 og frem til udbetalingen skete.

Nævnet bemærker, at nævnet alene kan tage stilling til klagerens eget krav mod selskabet og ikke til krav angående ægtefællens pensionsordning, idet ægtefællen ikke er part i klagesagen.

Det fremgår af korrespondancen i sagen, at klageren den 14/3 2025 underskrev en blanket om ændring af investeringsvalg fra "Nordea Pension Aktier Semi-Passiv" til "Nordea Pension Aktier Passiv 25". Den 17/3 2025 sendte forsikringsmægleren blanketten til selskabet. Senere den 17/3 2025 skrev klageren til selskabet, at hun ønskede at få udbetalt opsparingen. Selskabet oplyste den 18/3 2025, at klageren ville modtage et tilbud om udbetaling inden for 10 hverdage. Den 25/3 2025 sendte selskabet et tilbud til forsikringsmægleren, hvor den forventede udbetaling var 777.135,26 kr., idet beløbet dog vil afhænge af kursudviklingen frem til udbetaling. Selskabet bad klageren om svare på spørgsmål i relation til hvidvask. Den 26/3 2025 videresendte forsikringsmægleren klagerens accept, og den 27/3 2025 videresendte forsikringsmægleren klagerens oplysninger i relation til hvidvask. Den 31/3 2025 oplyste selskabet, at beløbet fra kapitalpensionen vil blive indsat på klagerens nemkonto inden for 4 hverdage.

Klageren har anført, at hun på grund af politisk uro ønskede at udtræde af ordningen straks for ikke at blive involveret i en aktienedtur. Hendes forsikringsmægler oplyste den 14/3 2025, at der ville gå 8-10 dage, før hun ville have sine penge igen. Klageren ønskede at ændre investeringerne til "Semi Passiv 25" for at reducere tabet i ventetiden, idet mægleren oplyste, at der højst ville gå 2-4 dage med at omlægge investeringerne. Klageren opsagde den 17/3 2025 samarbejdet med selskabet og mægleren på baggrund af den orientering, hun havde fået fra mægleren den 14/3 2025. Hvis oplysningerne fra mægleren havde holdt stik, ville klageren have haft sin investering tilbage senest den 31/3 2025. Klageren har anført, at selskabet telefonisk har oplyst, at investeringsomlægningen først skete den 27/3 2025, hvilket er 13 dage efter, at hun underskrev blanketten. Klageren har anført, at selskabets hvidvaskafdeling trak sagen i langdrag den 25-27/3 2025, og at selskabets langsommelighed med at udbetale har ført til, at hendes penge har været involveret i aktienedturen den 1-2/4 2025. Klageren har anført, at hun den 31/3 2025 aflæste sit tab i netpension til 29.575 kr., og at hun efterfølgende har tabt yderligere 40.992,30 kr., før selskabet foretog udbetalingen.

Selskabet har anført, at udbetalingen blev igangsat den 31/3 2025, og at klageren ikke har et krav mod selskabet, uagtet at udbetalingen først var til rådighed på nemkonto et par dage senere. Selskabet har subsidiært anført, at sagsbehandlingstiden har været inden for fristerne i investeringsbetingelserne, og at udbetalingen er sket inden for rimelig tid efter, at selskabet modtog de relevante oplysninger. Selskabet ekspederede ændringen af investeringsvalget den 25/3 2025, dvs. inden for investeringsbetingelsernes frist på 10 bankdage efter, at klagerens rådgiver sendte investeringsaftalen til selskabet den 17/3 2025. Selskabet dannede udbetalingstilbuddet den 25/3 2025, hvilket var inden for 10 hverdage. Den 27/3 2025 havde selskabet modtaget accept og hvidvaskoplysninger, og to hverdage senere den 31/3 2025 igangsatte selskabet udbetalingen. Den samlede proces fra klagerens mail den 17/3 2025, til udbetalingen blev igangsat den 31/3 2025, var effektueret inden for 10 arbejdsdage. Selskabet har anført, at klagerens markedsrenteprodukt skulle opgøres på grundlag af lukkekurser. Da udbetalingen blev iværksat den 31/3 2025, betød det, at værdien blev opgjort på baggrund af handelskurser den 1/4 2025. Selskabet har anført, at det ikke er korrekt, at klageren tabte 40.992,30 kr. på

Ankenævnet for Forsikring

19.

104593

opsparingen efter den 31/3 2025. Afkastet den 31/3 2025 var -4.251,95 kr., og afkastet den 1/4 2025 var -5.144,15 kr.

Det fremgår af punkt 4.1 i investeringsbetingelserne, at "Ekspeditioner af køb og salg af fondsandele foretages hurtigst muligt og senest den 10. bankdag efter, at en indbetaling eller ændring er registreret i Nordea Pension, og Nordea Pension har modtaget et entydigt og fyldestgørende aftalegrundlag. Investering kan ikke ske med tilbagevirkende kraft".

Nævnet bemærker, at forsikringsmægleren var klagerens rådgiver, og at selskabet ikke er ansvarligt for oplysninger om den forventede sagsbehandlingstid, som forsikringsmægleren måtte have givet til klageren.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets ekspeditioner af investeringsomvalget og udbetalingen af pensionsordningen har været behæftet med en sagsforsinkelse, der giver grundlag for at statuere, at selskabet ifalder erstatningsansvar over for klageren. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at udbetale en compensation til klageren.

Nævnet har i forhold til investeringsomvalget blandt andet lagt vægt på, at selskabet modtog ændringsbegæringen den 17/3 2025 og effektuerede omvalget den 25/3 2025. Effektueringen er sket inden for fristen på 10 bankdage, der fremgår af punkt 4.1 i investeringsbetingelserne.

Nævnet har i forhold til udbetalingen af pensionsordningen lagt vægt på, at selskabet modtog klagerens mail den 17/3 2025 med besked om, at hun ønskede at få pensionsordningen udbetalt. Selskabet oplyste den 18/3 2025, at det ville sende et udbetalingstilbud inden for 10 hverdage. Den 25/3 2025 sendte selskabet et udbetalingstilbud, og den 27/3 2025 havde selskabet modtaget accept og oplysninger i relation til hvidvask. Selskabet igangsatte udbetalingen den 31/3 2025, idet opgørelse af værdien af fondsandelene herefter skete på grundlag af handelskurser den 1/4 2025.

Ankenævnet for Forsikring

20.

104593

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at investeringsbetingelserne ikke indeholder en bestemt tidsfrist for, hvornår en anmodning om udbetaling af en pensionsordning ved genkøb senest skal ekspederes. Selskabet har sendt udbetalingstilbuddet inden for rimelig tid efter klagerens mail den 17/3 2025. Det følger af punkt 4.1 i investeringsbetingelserne, at salg af fondsandele senest skal ske 10 bankdage efter, at selskabet har modtaget et entydigt og fyldestgørende aftalegrundlag, hvilket selskabet gjorde den 27/3 2025. Salget af fondsandelene den 31/3-1/4 2025 er sket inden for fristen på 10 bankdage.

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet i sin sagsbehandling har taget udgangspunkt i, at genkøb af pensionsordningen forudsatte klagerens underskrift på et udbetalingstilbud og afgav svar på spørgsmål om hvidvaskoplysninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand