

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. februar 2026 blev i sag nr. 104616:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AkademikerPension
Smakkedalen 8
2820 Gentofte

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. I klageskema af 29/10 2025 har klageren bl.a. anført:

"Sagen vedrører fejl i registrering, manglende information og vildledende vejledning, som efter min opfattelse har medført, at jeg uberettiget er blevet forhindret i at få overført min pension til [klagerens andet pensionsselskab].

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker, at AkademikerPension anerkender, at jeg har ret til at overføre min pension til [klagerens andet pensionsselskab]."

Selskabet har den 20/11 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager har startet udbetaling af sin pensionsordning i selskabet den 1. september 2025, men klager ønsker at overføre sin opsparing i selskabet til [klagerens andet pensionsselskab].

Da udbetalingen af klagers opsparing i selskabet er igangsat, har selskabet afvist klagers ønske om at overføre opsparingen til [klagerens andet pensionsselskab]. Klager er utilfreds med denne afgørelse.

Sagsfremstilling

Klager er optaget i selskabet den 1. januar 1997 og har et gennemsnitsrenteprodukt. Regler og vilkår for ordningen vedlægges som bilag A.

Klager henvendte sig telefonisk til selskabet den 4. februar 2025 og oplyste, at klager ville gå på pension den 1. september 2025. Selskabet gennemgik klagers produkter under samtalen og oplyste, at klager skulle kontakte selskabet senest en måned før, at klager ønskede at starte udbetaling af sin pension, jf. bilag B.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104616

Klager ringede til selskabet igen den 2. juni 2025 og oplyste, at klager ønskede at starte sin livsvarige pensionsudbetaling, samt udbetaling af alderssummen ved sin pensionering den 1. september 2025, jf. bilag C.

Samme dag sendte selskabet brev til klager med bekræftelse på, at klager ønskede at starte udbetaling af sin pension og alderssummen fra 1. september 2025, jf. bilag D.

Den 18. juni 2025 var selskabet i dialog med klagers bank og oplyste bl.a. at depotværdien på klagers ordning var 6.114.000 kr. opgivet som skat 1. jf. bilag E.

Den 24. juni 2025 ringede klager til selskabet og oplyste, at klager gerne ville have alderssummen udbetalt med det samme og fortsat iværksætte udbetaling af alderspensionen den 1. september 2025, jf. bilag F.

Alderssummen blev herefter udbetalt til klager med dispositionsdato den 30. juni 2025, jf. lønsedler af 26. juni 2025 vedlagt som bilag G og H.

Den 2. juli 2025 modtog selskabet en overførelsesanmodning fra [klagerens andet pensionsselskab]. Anmodningen blev automatisk afvist den 6. august 2025, da der fortsat var indbetalinger på pensionsordningen og pensionsordningen derfor ikke kunne overføres. Den 14. august blev der igen anmodet om overførsel fra [klagerens andet pensionsselskab], der igen automatisk blev afvist, da der fortsat var indbetalinger på pensionsordningen og pensionsordningen derfor ikke kunne overføres.

Selskabet har ikke modtaget anmodning fra klager om at den aftalte udbetaling fra september 2025 skulle annulleres.

Den 21. august 2025 sendte selskabet en lønseddel til klager med udbetalingsmeddelelse for alderspension for september 2025. Dispositionsdatoen var 29. august 2025. Udbetalingsmeddelelser vedlægges som bilag I.

Klager ringede til selskabet den 29. august 2025 og undrede sig over, hvorfor selskabet havde startet klagers pensionsudbetaling. Klager mente, at udbetalingen burde være annulleret, da klager bad om overførsel af sin pensionsordning til [klagerens andet pensionsselskab]. Selskabet oplyste klager, at han skulle have kontaktet selskabet, hvis han havde ønsket ændringer til udbetalingsaftalen. Klager oplyste under samtalen, at klager var i tvivl om, om det var [klagerens andet pensionsselskab] eller selskabet, klager havde anmodet om at udbetalingen ikke skulle være startet 1. september 2025. Telefonnotatet er vedlagt som bilag J.

Den 17. september 2025 ringede klager igen til selskabet og ønskede sin pensionsopsparing overført til [klagerens andet pensionsselskab]. Selskabet meddelte, at dette desværre ikke var muligt, fordi pensionsudbetalingen var igangsat, og klager oplyste, at han ville klage over afgørelsen, jf. bilag K.

Selskabet modtog klagen den 19. september 2025, jf. bilag L, og selskabet gav klager afslag på overførsel af pensionsopsparingen i klagesvar af 1. oktober 2025, jf. bilag M.

Klager indgav herefter klagen til Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets bemærkninger

Selskabet bemærker at:

Selskabet desværre ikke kan imødekomme klagers anmodning om at flytte sin opsparing til [klagerens andet pensionsselskab], da pensionsudbetalingerne er igangsat.

Det følger af selskabers regler og vilkår, jf. bilag A punkt 19.2, at: 'medlemmet kan overføre til anden pensionsordning indtil medlemmet har påbegyndt udbetaling af den livsbetingede ydelse'.

Klager henvendte sig til selskabet både den 4. februar og 2. juni 2025 og anmodede om at starte udbetaling af sin pensionsopsparing den 1. september 2025, og klager ønskede samtidigt alderssummen udbetalt. jf. bilag Bog C.

Selskabet bekræftede aftalen ved brev af 2. juni 2025, og klager modtog advisering i e-Boks om dette brev, jf. bilag D.

Klager ændrede efterfølgende sit ønske, hvor klager den 24. juni 2025 bad om at få sin alderssum udbetalt som et engangsbetrag straks, og at klager ønskede, at pensionsudbetaling skulle igangsættes den 1. september 2025, jf. bilag F.

Den 29. august 2025 ringede klager til selskabet og undrede sig over, at selskabet havde igangsat klagers pensionsudbetaling og han havde fået en udbetaling på sin konto, jf. bilag J.

Klager anfører, at en overførselsanmodning fra [klagerens andet pensionsselskab] skulle have medført, at pensionsudbetalingerne i selskabet ikke blev igangsat som aftalt.

Selskabet oplyste, at klager skulle have kontaktet selskabet, hvis klager havde ønsket at ændre aftalen om igangsættelse af pensionsudbetalingerne. I samtalen oplyste klager, at klager ikke huskede, om det var [klagerens andet pensionsselskab] eller selskabet, som klager havde bedt om ikke at igangsætte udbetaling pr. 1. september 2025, jf. bilag J.

Efter gennemgangen af klagers sag kan selskabet konkludere, at der var indgået en aftale med klager om udbetaling af alderssummen som et engangsbetrag i juni 2025 og igangsættelse af klagers pensionsudbetalinger fra 1. september 2025.

Selskabet har ikke modtaget en henvendelse fra klager om, at klager ikke længere ønskede at igangsætte pensionsudbetalingerne, før efter at klagers pensionsudbetaling var igangsat.

Det følger af selskabets vilkår, jf. bilag A punkt 19.2, at overførsel af klagers pensionsordning kunne ske indtil alderspensioneringen.

Selskabet har ikke vejledt klager om reglerne for overførsel af sin pensionsopsparing, da klager ikke har henvendt sig til selskabet og udtrykt ønske om overførsel, inden udbetalingen var igangsat. Det bemærkes, at klager ikke ville have været berettiget til en overførsel inden alderspensioneringen, da der er tale om en arbejdsmarkedspension, som klagers arbejdsgiver indbetalte til helt frem til alderspensioneringen.

Der kan således ikke ske overførsel mens der fortsat indbetales.

Det bemærkes, at det er [klagerens andet pensionsselskab] der har en rådgivningsforpligtelse af klager i forbindelse med overførsel og at selskabet havde en aftale med klager om at igangsætte udbetalingen og at en overførselsanmodning fra et andet institut ikke kan ændre på den aftale, der er indgået med klager, medmindre klager har ændret aftalen med selskabet.

Det er selskabets opfattelse, at selskabets afgørelse er korrekt, da klager ikke henvendte sig til selskabet med ønske om at stoppe igangsætningen af udbetaling af pension.

På baggrund af ovennævnte finder selskabet ikke anledning til at ændre selskabets vurdering af 17. september 2025 og fastholder derfor, at klager ikke er berettiget til at overføre sin opsparing til [klagerens andet pensionsselskab], da pensionen er under udbetaling.

Det er selskabets opfattelse, at sagen herefter er klar til Ankenævnet for Forsikrings vurdering af sagen."

Klageren har i brev af 26/11 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg er fortsat uenig i selskabets fremstilling og fastholder min klage.

Mine bemærkninger fokuserer især på **(1) fejl eller misforståelser i registreringen af mine ønsker og (2) mangelfuld eller vildledende vejledning**, som jeg mener har været afgørende for forløbet.

1. Jeg modtog aldrig besked om, at udbetalingen stadig var registreret til at starte 1. september 2025

Akademikerpension anfører, at jeg den 24. juni 2025 skulle have bekræftet, at jeg stadig ønskede at starte pensionsudbetaling den 1. september 2025. Dette stemmer ikke overens med min forståelse af samtalen.

Den 24. juni bad jeg om *straks* at få alderssummen udbetalt, men jeg ønskede samtidig at **standse** den tidligere planlagte udbetaling af pension pr. 1. september. Jeg modtog **ingen** bekræftelse fra Akademikerpension om, at de fortsat havde registreret, at pensionsudbetalingen ville starte 1. september.

Hvis medarbejderen i samtalen har spurgt mig, om jeg fortsat gik på pension 1. september, har jeg efter al sandsynlighed svaret ja, idet jeg opfattede spørgsmålet som relateret til min faktiske pensionering – ikke som en bekræftelse af, at jeg ønskede at fastholde udbetalingsstarten. Det er derfor meget sandsynligt, at der opstod en **reel misforståelse**.

Jeg må understrege, at **jeg aldrig blev orienteret om, at mit ønske om at stoppe udbetalingen ikke var blevet registreret**. Havde jeg fået en sådan besked, ville jeg naturligvis have reageret omgående.

2. Akademikerpension burde have oplyst mig eller [klagerens andet pensionsselskab] om modstrid mellem registreret udbetalingsstart og anmodning om overførsel

Selskabet modtog to overførselsanmodninger fra [klagerens andet pensionsselskab]:

- 2. juli og
- 14. august 2025.

Begge blev automatisk afvist.

Men Akademikerpension undlader at adressere, at der her var en **åbenlys konflikt** mellem:

1. Min registrerede udbetalingsstart 1. september, og
2. Den anmodning om overførsel, som [klagerens andet pensionsselskab] sendte på mine vegne.

Akademikerpension **burde** – i henhold til god pensionsskik og almindelig vejledningspligt – have orienteret **mig** om, at min registrering hos dem ikke stemte overens med min kontakt til [klagerens andet pensionsselskab].

Det gjorde de ikke.

Havde de gjort det, kunne problemet have været løst i tide.

3. Det er ikke korrekt, at jeg forventede, at udbetalingen blev annulleret pga. [klagerens andet pensionsselskabs] anmodning

I sin udtalelse til Ankenævnet skriver Akademikerpension, at jeg 'mente, at udbetalingen burde være annulleret, da klager bad om overførsel'.

Dette er en **fejlagtig karakterisering** af min opfattelse.

Jeg har aldrig troet, at en overførselsanmodning *automatisk* ville annullere en pensionsudbetaling.

Mit synspunkt er et andet:

Akademikerpension burde have gjort mig opmærksom på, at en overførsel, som [klagerens andet pensionsselskab] søgte på mine vegne, ikke kunne gennemføres, fordi de samtidig havde registreret en udbetalingsstart, som jeg troede var stoppet.

Det er denne *manglende* oplysning, der er kernen i min klage.

4. Jeg fik forkerte oplysninger den 29. august 2025 — og Akademikerpension kunne stadig have stoppet udbetalingen

Den 29. august kontaktede jeg Akademikerpension, fordi jeg kunne se, at udbetalingen alligevel var

igangsat. Jeg blev her **utvetydigt** informeret om, at:

- det *ikke havde betydning*, at udbetalingen var startet, og
- [Klagerens andet pensionsselskab] blot skulle indsende en ny anmodning efter 1. september, som så *ville blive imødekommet*.

Denne oplysning var **direkte forkert** og fik mig til at afstå fra at insistere på en annullering af udbetalingen, som efter min vurdering **kunne være gennemført den 29. august**, da udbetalingen teknisk set først havde dispositionsdato 29. august og først formelt blev udbetalt fra 1. september.

Hvis jeg havde fået korrekt vejledning, ville jeg have bedt om at få udbetalingen annulleret med det samme.

Selskabets råd førte derfor til, at jeg mistede min mulighed for overførsel.

5. Jeg blev tvivlende i telefonsamtalen – men det ændrer ikke, at jeg aldrig ønskede udbetalingen igangsat

Akademikerpension anfører, at jeg i samtalen den 29. august udtrykte usikkerhed om, hvem der havde bedt om annullering.

Det er rigtigt, at jeg blev tvivlende under samtalen – men det skyldtes, at medarbejderen fastholdt en beskrivelse, der ikke stemte overens med mine egne oplysninger eller mine tidligere henvendelser.

Samtalen den 29. august ændrer ikke ved det faktum, at:

- jeg aldrig ønskede at fastholde udbetalingen
- jeg troede, at den var stoppet, efter at jeg havde bedt om udbetaling af alderssum
- jeg ikke fik nogen besked om, at udbetalingen fortsat ville ske
- jeg fik fejlagtige råd, der forhindrede mig i at rette op på situationen i tide

Konklusion

Sagen bærer præg af tre forhold, som tilsammen har haft afgørende betydning:

1. **Mangelfuld eller fejlagtig registrering** af mit ønske om at stoppe udbetalingen pr. 1. september 2025.
2. **Manglende information**, selvom Akademikerpension kunne se, at mine registrerede ønsker ikke stemte overens med [klagerens andet pensionsselskabs] overførselsanmodninger.
3. **Direkte vildledende vejledning** den 29. august 2025, som gjorde, at jeg mistede muligheden for overførsel.

Jeg fastholder, at Akademikerpensions sagsbehandling samlet set udgør et brud på både vejledningspligten og god pensionsskik.

Jeg beder derfor Ankenævnet om at give mig medhold og stille mig, som om overførsel til [klagerens andet pensionsselskab] var blevet gennemført."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Det fremgår bl.a. af selskabets telefonnotat af 4/2 2025:

"Medlem ringer ind da han ønsker at gå på pension september 2025. Gennemgået hvad han har af produkter herinde og hvordan de fungerer. Han vil kontakte os en måned før om at han ønsker at starte udbetaling af sin pension."

Det fremgår bl.a. af selskabets telefonnotat af 2/6 2025:

"Medlem ringer ind da han gerne vil gå på pension pr. 1. september 2025. Han stopper også i arbejde og der vil derfor heller ikke komme flere indbetalinger via arbejdsgiver. Han ønsker start livsvarig pension samt sin AS udbetalt. Han ønsker vi skal benytte hovedkortet."

Ankenævnet *for* Forsikring

7.

104616

Ankenævnet for Forsikring

8.

104616

Det fremgår bl.a. af selskabets brev til klageren af 2/6 2025:

"Bekræftelse på udbetaling af alderspension

Du går på pension den 1. september 2025.

Jeg bekræfter, at vi har modtaget dit ønske om at begynde udbetalingen af din pension. Du kan forvente at få din første udbetaling senest 1. september 2025.

Du har valgt at få din alderssum udbetalt som et engangsbeløb. Denne bliver udbetalt separat fra din pensionsudbetaling.

Når du har modtaget din første pensionsudbetaling, kan du logge ind på din personlige side på vores hjemmeside og se dine præcise, opdaterede tal."

Det fremgår bl.a. af selskabets telefonnotat af 18/6 2025:

"[Klagerens bank] ringer igen - oplyst at depotværdien er på ca. 6.114.000 kr. - oplyst at det hele står som skat 1."

Det fremgår bl.a. af selskabets telefonnotat af 24/6 2025:

"Havde aftalt AS + AP 1.9.25, men vil gerne have AS nu og så AP 1.9.25. Jeg sletter hændelsen og laver den igen."

Det fremgår bl.a. af selskabets udbetalingsmeddelelse til klageren af 26/6 2025 med dispositionsdag den 30/6 2025:

"

Tekst	Periode	Beløb
Alderssum		664.094,05
Pension i alt		664.094,05
Statsafgift		-265.600,00
Til udbetaling		398.494,05

Udbetalingen sker til NemKonto.

"

Det fremgår bl.a. af selskabets udbetalingsmeddelelse til klageren af 26/6 2025 med dispositionsdag den 30/6 2025:

"

Tekst	Periode	Beløb
Alderssum		24.411,18
Pension i alt		24.411,18
Statsafgift		-9.760,00
Til udbetaling		14.651,18

Udbetalingen sker til NemKonto.

"

Ankenævnet for Forsikring

9.

104616

Det fremgår bl.a. af selskabets udbetalingsmeddelelse til klageren af 21/8 2025 med dispositionsdag den 29/8 2025:

"

Tekst	Periode	Beløb
Livsvarig pension	September 2025	27.371,00
Pension i alt		27.371,00
A-skat		5.928,00
Til udbetaling		21.443,00

Der er benyttet følgende oplysninger ved beregning af A-skat: Hovedkort med en trækprocent på 39,00 % og et fradrag på 12.162,00.

Udbetalingen sker til NemKonto.

A-indkomst i året:	Heraf skattefrit beløb:	A-skat i året:	Rest frikort:
27.371,00	0,00	5.928,00	0,00

"

Det fremgår bl.a. af selskabets telefonnotat af 29/8 2025:

"Medlem ringer og undre sig over han får udbetalt pension. Han mener den skulle være stoppet da [klagerens andet pensionsselskab] beder om overførsel. Oplyst medlem at han selv skal stoppe en udbetaling hvis han ikke ønsker den og det har vi ikke noget notat om. Medlem er uklar om hvem han har bedt om at stoppe (måske [klagerens andet pensionsselskab]). Oplyst det kan de ikke bare ved at bede om overførsel. Når han selv har igangsat en udbetaling og fortryder så skulle han have kontaktet os."

Det fremgår bl.a. af selskabets telefonnotat af 17/9 2025:

"oplyst til medlem, at han ikke flytte opsparingen når denne er under udbetaling. Han mener, at han har fået at vide, at ordningen kan flyttes efter den er påbegyndt udbetaling. Oplyst dette er ikke muligt. Vendt dette med ... og der er ikke noget at gøre på nuværende tidspunkt. Han vil klage over dette."

Det fremgår af reglerne for pensionsordningen:

"19. KONTANT UDTRÆDELSE ELLER OVERFØRSEL

19.1 Udbetaling af værdien af pensionsordningen

Medlemmer har adgang til udtrædelse af pensionskassen og få udbetalt værdien af pensionsordningen helt eller delvist.

Et medlem kan udtræde indtil medlemmet har påbegyndt udbetaling af den livsbetingede ydelse. Efter udbetaling af den livsbetingede ydelse er påbegyndt kan der fortsat ske udtrædelse for så vidt angår værdien af en ratepension.

Retten til udtrædelse kan for fraskilte medlemmer, der har ægtefællepension og for medlemmer, der har indsat uigenkaldelige begunstigede være betinget af en fraskilt ægtefælles accept henholdsvis den begunstiges accept.

Hvis der fortsat indbetales til pensionskassen via arbejdsgiver, kan der alene udtrædes for private indbetalinger (deludtrædelse) og hvis der fortsat indbetales privat, kan der alene udtrædes for arbejdsgiver indbetalinger (deludtrædelse). Denne begrænsning gælder ikke hvis udtrædelsesværdien alene svarer til et beløb, som medlemmet skal svare i skat af frie midler som følge af, at medlemmet bliver beskattet af et afkast på pensionsordningen.

19.2 Overførsel til anden pensionsordning

Medlemmerne har adgang til udtrædelse af pensionskassen og få overført værdien af pensionsordningen helt eller delvist til en anden pensionsordning.

Medlemmet kan overføre til anden pensionsordning indtil medlemmet har påbegyndt udbetaling af den livsbetingede ydelse. Efter udbetaling af den livsbetingede ydelse er påbegyndt kan værdien af en ratepension, aldersforsikring eller kapitalpension fortsat overføres.

Hvis der fortsat indbetales til pensionskassen via arbejdsgiver, kan der alene ske overførsel af private indbetalinger (deludtrædelse) og hvis der fortsat indbetales privat, kan der alene ske overførsel af arbejdsgiver indbetalinger (deludtrædelse).

Retten til overførsel kan for fraskilte medlemmer, der har ægtefællepension og for medlemmer, der har indsat uigenkaldelige begunstigede være betinget af en fraskilt ægtefælles accept henholdsvis den begunstiges accept."

Nævnet udtaler:

Den 2/6 2025 blev det aftalt, at udbetalingen af klagerens livsvarige pension skulle starte den 1/9 2025, og at alderssummen skulle udbetales den 1/9 2025. Den 18/6 2025 oplyste selskabet depotværdien til klagerens bank. Klageren kontaktede selskabet den 24/6 2025, hvor selskabet noterede, at klageren ville have alderssummen udbetalt med det samme og fortsat ønskede udbetaling af den livsvarige pension fra 1/9 2025. Alderssummen blev udbetalt til klageren med dispositionsdato den 30/6 2025. Den 2/7 2025 modtog selskabet en overførelsesanmodning fra klagerens andet pensionsselskab, der automatisk blev afvist den 6/8 2025, idet der blev indbetalt til pensionsordningen. Den 14/8 2025 modtog selskabet ny overførelsesanmodning, der automatisk blev afvist, da der blev indbetalt til pensionsordningen. Den 21/8 2025 sendte selskabet en udbetalingsmeddelelse for den livsvarige pension for september 2025 med dispositionsdato den 29/8 2025. Den 29/8 2025 kontaktede klageren selskabet, idet han undrede sig over, at selskabet havde startet udbetalingen af den livsvarige pension. Selskabet har afvist, at der kan ske overførsel, idet udbetalingen af klagerens opsparing i selskabet er påbegyndt. Kla-

geren ønsker at blive stillet, som om overførsel til klagerens andet pensionsselskab var blevet gennemført.

Klageren har anført, at der er sket en fejl eller misforståelse i registreringen af udbetaling, idet han den 24/6 2025 bad om at få standset den tidligere planlagte udbetaling af den livsvarige pension. Klageren har anført, at han "aldrig blev orienteret om, at mit ønske om at stoppe udbetalingen ikke var blevet registreret. Havde jeg fået en sådan besked, ville jeg naturligvis have reageret omgående". Klageren har anført, at selskabets mangelfulde/vildledende vejledning har været afgørende for forløbet. Selskabet burde – i henhold til god skik og almindelig vejledningspligt – have oplyst om modstriden mellem den registreret udbetalingsstart og anmodningen om overførsel. Klageren har anført, at selskabet burde have gjort ham opmærksom på, at en overførsel, som andet pensionsselskab søgte på hans vegne, ikke kunne gennemføres, fordi selskabet havde registreret en udbetalingsstart, som klageren troede var stoppet. Klageren har anført, at han modtog forkerte oplysninger fra selskabet den 29/8 2025, hvor selskabet stadig kunne have stoppet udbetalingen. Klageren har anført, at han utvetydigt blev informeret om, at det ikke havde nogen betydning, at udbetalingen var blevet startet, og at klagerens andet pensionsselskab blot skulle indsende en ny anmodning efter den 1/9 2025, der ville blive imødekommet. Klageren har anført, at "denne oplysning var direkte forkert og fik mig til at afstå fra at insistere på en annullering af udbetalingen, som efter min vurdering kunne være gennemført den 29. august, da udbetalingen teknisk set først havde dispositionsdato 29. august og først formelt blev udbetalt fra 1. september".

Selskabet har anført, at klageren kunne overføre til anden pensionsordning indtil påbegyndt udbetaling af den livsbetingede ydelse. Selskabet har anført, at klageren den 24/6 2025 alene ændrede udbetalingen af alderssummen, og at klageren fortsat ønskede, at pensionsudbetalingen skulle igangsættes den 1/9 2025. Selskabet har anført, at klageren skulle have kontaktet selskabet, hvis klageren ønskede at ændre aftalen om igangsættelse af pensionsudbetalingerne, hvilket klageren ikke gjorde. Selskabet har ikke vejledt klageren om reglerne for overførsel, da klageren ikke har henvendt sig til selskabet, inden udbetalingen var igangsat. Selskabet har

anført, at "det er [klagerens andet pensionsselskab] der har en rådgivningsforpligtelse af klager i forbindelse med overførsel og at selskabet havde en aftale med klager om at igangsætte udbetalingen og at en overførselsanmodning fra et andet institut ikke kan ændre på den aftale, der er indgået med klager, medmindre klager har ændret aftalen med selskabet".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 2/6 2025, at klageren "ringer ind da han gerne vil gå på pension pr. 1. september 2025. Han stopper også i arbejde og der vil derfor heller ikke komme flere indbetalinger via arbejdsgiver. Han ønsker start livsvarig pension samt sin AS udbetalt".

Det fremgår af selskabets brev til klageren af 2/6 2025, at "jeg bekræfter, at vi har modtaget dit ønske om at begynde udbetalingen af din pension. Du kan forvente at få din første udbetaling senest 1. september 2025. Du har valgt at få din alderssum udbetalt som et engangsbeløb. Denne bliver udbetalt separat fra din pensionsudbetaling".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 24/6 2025, at "havde aftalt AS + AP 1.9.25, men vil gerne have AS nu og så AP 1.9.25".

Det fremgår af selskabets udbetalingsmeddelelse til klageren af 21/8 2025, at udbetalingen af den livsvarige pension for september 2025 sker med dispositionsdag den 29/8 2025.

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 29/8 2025, at klageren "ringer og undre sig over han får udbetalt pension. Han mener den skulle være stoppet da [klagerens andet pensionsselskab] beder om overførsel. Oplyst medlem at han selv skal stoppe en udbetaling hvis han ikke ønsker den og det har vi ikke noget notat om. Medlem er uklar om hvem han har bedt om at stoppe (måske [klagerens andet pensionsselskab]). Oplyst det kan de ikke bare ved at bede om overførsel. Når han selv har igangsat en udbetaling og fortryder så skulle han have kontaktet os".

Ankenævnet for Forsikring

13.

104616

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 17/9 2025, at "oplyst til medlem, at han ikke flytte opsparingen når denne er under udbetaling. Han mener, at han har fået at vide, at ordningen kan flyttes efter den er påbegyndt udbetaling. Oplyst dette er ikke muligt. Vendt dette med ... og der er ikke noget at gøre på nuværende tidspunkt. Han vil klage over dette".

Det fremgår af punkt 19.2 i reglerne for pensionsordningen, at "medlemmet kan overføre til anden pensionsordning indtil medlemmet har påbegyndt udbetaling af den livsbetingede ydelse. Efter udbetaling af den livsbetingede ydelse er påbegyndt kan værdien af en ratepension, aldersforsikring eller kapitalpension fortsat overføres". Det fremgår af punkt 19.2, at "hvis der fortsat indbetales til pensionskassen via arbejdsgiver, kan der alene ske overførsel af private indbetalinger (deludtrædelse) og hvis der fortsat indbetales privat, kan der alene ske overførsel af arbejdsgiver indbetalinger (deludtrædelse)".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at han den 24/6 2025 bad selskabet om at annullere udbetalingen af den livsvarige pension.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af selskabets brev af 2/6 2025, at "du kan forvente at få din første udbetaling senest 1. september 2025. Du har valgt at få din alderssum udbetalt som et engangsbeløb. Denne bliver udbetalt separat fra din pensionsudbetaling".

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af selskabets telefonnotat af 24/6 2025, at "have aftalt AS + AP 1.9.25, men vil gerne have AS nu og så AP 1.9.25".

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet har afvist overførsel af klagerens pensionsopsparing ved modtagelsen af anmodningerne fra klagerens andet pensionselskab, idet der på daværende tidspunkt blev indbetalt til pensionsordningen, jf. punkt 19.2 i regler for pensionsordningen.

Ankenævnet for Forsikring

14.

104616

Nævnet finder, at der ikke kan ske overførsel af klagerens pensionsopsparing efter påbegyndt udbetaling af den livsvarige pension, jf. punkt 19.2 i regler for pensionsordningen.

Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at selskabets information til klageren har været behæftet med sådanne fejl eller mangler, at selskabet ifalder et erstatningsansvar over for klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at rådgivningsforpligtelsen ved pensionsoverførslen påhviler det modtagne selskab, og at klageren ikke ses at have henvendt sig til det indklagede selskab for at få rådgivning.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har lavet et notat af telefonsamtalen den 24/6 2025, hvor det fremgår, at klageren alene ønskede at fremrykke udbetalingstidspunktet for alderssummen, og at klageren fortsat ønskede den livsvarige pension den 1/9 2025. Klageren har ikke godtgjort, at der blev talt om/aftalt andet den 24/6 2025. Der er efter nævnets vurdering intet, der tilsiger, at selskabet burde indse, at klageren ikke længere ønskede, at udbetaling af den livsvarige pension blev påbegyndt.

Nævnet bemærker, at det havde været ønskeligt, at selskabet – når selskabet i juli og august 2025 modtog anmodninger fra et andet pensionsskab om overførelse af klagerens ordning – havde forsøgt at afklare, om udbetalingen af den livsvarige pension fortsat skulle starte den 1/9 2025. En undladelse heraf er dog ikke i sig selv tilstrækkelig til at pålægge selskabet et erstatningsansvar.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet den 29/8 2025 gav klageren direkte vildledende vejledning, som gjorde, at han mistede muligheden for at overføre ordningen til et andet pensionsselskab. Nævnet bemærker, at det fremgår af selskabets udbetalingsmeddelelse af 21/8 2025, at udbetalingen af den livsvarige pension sker med

Ankenævnet for Forsikring

15.

104616

dispositionsdag den 29/8 2025, hvorfor klageren ikke den 29/8 2025 kunne stoppe udbetalingen, som allerede var iværksat og effektueret.

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