

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. marts 2026 blev i sag nr. 104994:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 18/12 2025 bl.a. anført:

"Jeg har siden 2012 selv investeret min pfa pensionsopsparing. Jeg har i august og oktober måned lidt et samlet tab på ca. 60.000 fordi pfa efter min vurdering ikke handler i overensstemmelse med pensionsvilkår.

Af pfa pensionsvilkår fremgår det i 2.5.1 at 'Den forsikrede foretager investeringsvalg..i Du investerer'. I pkt. 2.5.3 fremgår det 'PFA pension kan lukke, sammenlægge eller erstatte en eller flere fonde i Du investerer med en måneds frist'.

Den 28. august modtog jeg besked om at to af mine obligationsfonde blev lukket med henblik på den 9. oktober at beløbet blev overført til to nye fonde medmindre man inden ønskede at sælge fra.

Den 2. september ville jeg ændre min fondssammensætning for aktier. Men de 2 obligationsfonde var spærret og spærrede samtidig for at nogen fonde overhovedet kunne sælges. Jeg kunne kun i PFAs system handle øvrige fonde ved at sælge alt i de 2 obligationsfonde med en samlet omkostning på 4715,35 kr. Jeg havde ikke noget ønske om at sælge obligationerne men var tvunget af systemet.

Efter min vurdering strider det mod pensionsvilkår at en spærret fond spærres for at man kan handle i andre fonde. Det fremgår ingen steder i pensionsvilkårene eller vejledning endsige den besked man modtager om lukning at PFA kan gøre det. I den udtømmende bestemmelse i 2.5.3 nævnes alene at enkelte fonde kan spærres men ikke at det betyder alle fonde spærres.

PFA har i sit svar bekræftet forholdet *'Man kan ikke lave en samlet ændring i fordelingen af fonde, da det vil medføre justeringer i den spærrede fond, men det bør være muligt at sælge og købe i fonde, der ikke er lukket for tilgang.'* Så PFA så gerne at man kunne sælge og købe i fonde der ikke er spærrede, men det tillader som nævnt deres handelssystem ikke i de 30 dage en fond er spærret.

Den 9. oktober hvor de to nye fonde åbnede overførte jeg knap 1 mio. til dem med samlede omkostninger på 1078,82 kr. Omkostninger affødt af mit tvangssalg den 2. september.

Jeg havde den 9. oktober opnået mit ønskede årlige afkast på mindst 4 pct og samtidig var der tegn på spændinger i det kinesiske amerikanske handelsforhold. Så fredag den 10 ville jeg træde helt ud af aktier. Men handelsvinduet åbnede den dag ikke før ca. 15.30. Og her var de to netop åbnede obligationsfonde spærret for handel og dermed spærrede de for at jeg kunne komme ud af mine aktier. Igen efter min vurdering i strid med pensionsvilkårene. Først mandag formiddag kunne jeg igen handle. Jeg havde her fået et tab på 64.040 kr. målt over fredag til mandag. Og 49.459 kr. hvis alene målt på mandag.

PFA har i sit afslag på erstatning af mit økonomisk tab henvist til *'Det fremgår derudover af pkt. 2.5.7, at PFA ikke hæfter for økonomisk tab, som den forsikrede måtte pådrage sig som følge af, at den forsikredes ordrer ikke kan gennemføres'*. Men der er ikke tale om at min ordre ikke kan gennemføres f.eks. grundet tekniske udfordringer. PFA har indrettet sit handelssystem i strid med pensionsvilkår så jeg, selv om handelsvinduet er åbent er forhindret i at afgive en handelsordre. Bestemmelsen om at PFA ikke hæfter for tab kan jo ikke gælde hvis PFA handler i strid med pensionsvilkårene. Ellers ville disse vilkår være uden betydning.

PFA henviser endvidere til, at hvis du oplever en teknisk udfordring med det på Mit PFA, har du altid mulighed for at udfylde en straks blanket til manuel ekspedition. Men mine problemer var ikke tekniske udfordringer men at PFAs handelssystem fungerer i strid med pensionsvilkår.

Ved tekniske udfordringer har jeg benyttet blanket.

Men det tager typisk 2 timer grundet ventetid for at få fat i en medarbejder (typisk op til en time), som derefter skal tilsende det og derefter skal man udfylde hver eneste af knap 50 fonde og sikre det giver 100 pct.

At man kan bruge en blanket fremgår hverken af pensionsvilkår, vejledningen eller den besked man får om spærring af fonde. Og det fremgår ikke af blanketten at den kan anvendes ved spærrede fonde, da selv om man angiver den samme procentsats for den spærrede fond vil der altid skulle handles et mindre beløb i fonden, hvilket PFA selv anfører i sit svar. Under alle omstændigheder kunne jeg ikke nå det fredag den 10. oktober da jeg først fik oplysning om spærret fond da handelsvinduet åbnede 1/2 time inden det igen lukkede (handelsvinduet er i princippet åben fra 10 til 16 hverdage).

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

En erstatning for mit økonomiske tab på godt 60.000. Bestående af omkostninger på 5.794,17 kr og negativt afkast på ca. 60.000. PFA bør kunne opgøre det nøjagtig ud fra hvad værdien af min beholdning fredag den 9. oktober da handelsvinduet åbnede og værdien mandag den 13 oktober da vinduet åbnede igen.

Derudover bør det henstilles til PFA at enten får man handelssystemet til at fungere i overensstemmelse med pensionsvilkårene så man kan handle i andre fonde end de spærrede. Hvis PFA ikke er i stand til at ændre sit handelssystem bør man så i det mindste ændre pensionsvilkårene så de afspejler virkeligheden. Det vil i øvrigt være ønskeligt hvis PFA gav mulighed for at man selv kan handle direkte i de mange fonde der findes, sådan som man kan alle andre steder. Det er for tid at PFA vil bestemme hvilke fonde man vil investere sine midler i og selv skal fastsætte en handelspris hvilket ofte betyder handelsvinduet ikke er åbnet eller de begår fejl hvilket vi blev udsat for den 28 marts hvor alle midler stod i pengemarkedsfonden og vi på dagen fik et negativt afkast på 50.000 hvor det skulle være 500. Vi opdagede fejlen og den blev rettet, men fremmer ikke tilliden til at PFA kan håndtere deres komplicerede system."

I brev af 5/1 2026 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Hvilken type forsikring er der tale om?

Police ... blev oprettet den 1. oktober 2012 via Klagers ansættelse hos ... Policen indeholder aldersopsparring, samt forsikringsdækning ved død. Kopi af pensionsbevis for police ... fra den 8. april 2025 er fremlagt som Bilag 1. Kopi af pensionsvilkår for police ... fra den 8. april 2025 er fremlagt som Bilag 2.

Hvad handler tvisten om - parternes overordnede synspunkter

Tvisten handler om, hvorvidt Selskabet er ansvarlig for Klagers tab i markedsrente, og om Selskabets handelsvindue fungerer i strid med Klagers pensionsvilkår.

Klager gør gældende, at PFA er ansvarlig for Klagers tab som følge af lukning af fonde og PFA's handelsvindue. PFA gør gældende, at Selskabet ikke er ansvarlig for Klagers tab, da det fremgår af Klagers pensionsvilkår, at PFA ikke er ansvarlig for tab, som den forsikrede måtte pådrage sig som følge af, at den forsikredes ordrer ikke kan gennemføres.

Sagsfremstilling

Klagers depot er i markedsrente, og Klager investerer sit depot i Du Investerer.

Klager påstår, at han har lidt et økonomisk tab, da de handler, som han ønskede at foretage, ikke kunne gennemføres.

Det fremgår af punkt 2.5.7 i Klagers pensionsvilkår, at PFA ikke hæfter for økonomiske tab, som den forsikrede måtte pådrage sig som følge af, at den forsikredes ordrer ikke kan gennemføres.

Det fremgår derudover af punkt 2.5.3 i Klagers pensionsvilkår, at PFA til enhver tid kan lukke, sammenlægge eller erstatte en eller flere fonde i Du Investerer med en måneds frist.

Det er korrekt, at de 2 fonde var lukket den 10. oktober 2025, fordi Selskabet ikke kunne stille kurser på de indre værdier i de 2 pågældende fonde den 10. oktober.

Hvis PFA ikke kan stille kurser, må Selskabet holde de pågældende fonde lukket for at sikre, at kunderne hverken sælger for billigt eller løber for dyrt.

Det er ikke korrekt, når Klager skriver, at en spærret fond spærrer for handel på alle kundens fonde. Klager kan ikke lave en samlet ændring i fordelingen af fonde, da det vil medføre justeringer i den spærrede fond, men det bør være muligt at sælge og købe i fonde, der ikke er lukket for tilgang. For fonde der er lukket for tilgang, bør det være muligt at sælge ud af fonden.

Kunder i PFA har altid mulighed for at udfylde en straks blanket til manuel ekspedition, hvis handlen ikke kan gennemføres på Mit PFA. Handlen bliver effektueret på den dato og det klokkeslæt, som kunden har angivet på blanketten. Kopi af Straks ændring af investeringsvalg i PFA Plus er fremlagt som Bilag 3.

PFA gør opmærksom på, at Mit PFA på grund af en systemopdatering var lukket for alle kunder lørdag den 15. november kl. 16 til søndag den 16. november kl. 8. Fremlagt af Klager som Eksempel spærret fond spærrer alle. Det er således en misforståelse, at dette skulle have noget at gøre med Klagers påstand om, at en spærret fond spærrer for alle fonde.

Det er korrekt, at PFA havde en fejl i prisen i Pengemarkedsfonden den 28. marts. Fejlen blev rettet den efterfølgende hverdag den 31. marts. Der har ikke været fejl i prisen siden da.

Konklusion

Selskabet er ikke ansvarlig for Klagers tab, idet det udtrykkeligt fremgår af punkt 2.5.7 i Klagers pensionsvilkår, at PFA ikke hæfter for økonomiske tab, som den forsikrede måtte pådrage sig som følge af, at den forsikredes ordrer ikke kan gennemføres.

Derudover fremgår det af punkt 2.5.3 i Klagers pensionsvilkår, at PFA til enhver tid kan lukke, sammenlægge eller erstatte en eller flere fonde i Du Investerer med en måneds frist.

Klager kan dog ikke lave en samlet ændring i fordelingen af spærrede fonde, da det vil medføre justeringer i den spærrede fond, men det er muligt at sælge og købe i fonde, der ikke er lukket for tilgang.

Endelig bemærkes det, at kunder i PFA altid har mulighed for at udfylde en straks blanket til manuel ekspedition, hvis handlen ikke kan gennemføres på Mit PFA, hvorved handlen bliver effektueret på den dato og det klokkeslæt, som kunden har angivet på blanketten.

PFA gør gældende, at Selskabet ikke er ansvarligt for det tab, som Klager påstår at have lidt, og at Selskabets handelsvindue fungerer i overensstemmelse med Klagers pensionsvilkår."

Klageren har i brev af 20/1 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"1. En spærret fond spærrer for handel i alle fonde

PFA anfører i sit svar en fuldstændig misvisende version af min klage:

'Klager påstår, at han har lidt et økonomisk tab, da de handler, som han ønskede at foretage, ikke kunne gennemføres'.

Og PFA konkluderer på den baggrund:

'Det fremgår af punkt 2.5.7 i Klagers pensionsvilkår, at PFA ikke hæfter for økonomiske tab, som den forsikrede måtte pådrage sig som følge af, den forsikredes ordrer ikke kan gennemføres'.

Jeg har fra starten herunder i klagen til ankenævnet understreget:

'Men der er ikke tale om, at min ordre ikke kan gennemføres f.eks. grundet tekniske udfordringer. PFA har indrettet sit handelssystem i strid med pensionsvilkår så jeg, selv om handelsvinduet er åbent er forhindret i at afgive en handelsordre'.

Den situation PFA nævner har jeg prøvet flere gange siden jeg i 2012 selv investerede mine pensionsmidler og også med tab til følge. Men det har jeg naturligvis ikke indgivet en klage over, da det er et vilkår i pensionsvilkårene.

Men PFA har indrettet sit handelssystem, så hvis PFA spærre en af de fonde man har investeret i, kan man ikke afgive en ordre i ens øvrige fonde. Man kan overhovedet ikke afgive en handelsordre. Det gælder både når handelsvinduet er åbent eller man ønsker at afgive en ordre uden for handelsvinduet.

PFA har i henhold til punkt 2.5.3 i pensionsvilkår alene ret til:

- A. 'PFA pension kan lukke, sammenlægge eller erstatte en eller flere fonde i Du investerer med en måneds frist. Dette kan være begrundet i ...'
- B. 'PFA Pension kan lukke, sammenlægge eller erstatte en eller flere eksterne fonde i Du investerer med kortere frist end en måned, når det kan begrundes i forhold, som PFA Pension er uden indflydelse på.'

Hverken her eller for den sags skyld i den vejledning som PFA har givet til os der selv investerer (Er vedlagt som bilag til min klage) er det anført, at PFA har ret til at indrette sit handelssystem, så en spærret fond spærre for, at man kan afgive en handelsordre på alle de ikke spærrede fonde.

I det brev man får i situation A, står der heller ikke noget om, at det spærre for handel i ens øvrige fonde (brev vedlagt som bilag til min klage). Jeg fandt så selv ud af, at jeg kunne komme ud af klemmen ved at sælge alt i den spærrede fond, selv om jeg ikke ønskede det. Derfor erstatningskrav for unødvendige omkostninger.

I situation B er der ikke den mulighed. Her kan man først afgive en handelsordre, når PFA igen ophæver spærningen af den pågældende fond. I situation B kan PFA spærre en fond uden varsel, så man først opdager det, når man ønsker at afgive en handelsordre, således som det skete for mig fredag den 9. oktober.

Ovennævnte punkt A førte til unødvendige omkostninger for mig på 5.794 kr. og situation B til et negativt afkast på ca. 60.000 kr. jf. min klage til ankenævnet.

2. PFA påstand om, at det bør være muligt at handle i ikke spærrede fonde

PFA anfører, at

'Det er ikke korrekt, når klager skriver, at en spærret fond spærre for handel på alle kundens fonde. Klager kan ikke lave en samlet ændring i fordelingen af fonde, da det vil medføre justeringer i den spærrede fond, men det bør være muligt at sælge og købe i fonde, der ikke er lukket for tilgang. For fonde der er lukket for tilgang, bør det være muligt at sælge ud af fonden.'

PFA anfører korrekt, at en handelsordre altid omfatter alle fonde. Selv om man angiver en uændret andel for en spærret fond - f.eks. 2,50 pct. af ens samlede investeringer - vil det altid medfø-

re en minimal handel i den pågældende fond f.eks. 100 kr. Det er formentlig derfor PFA har indrettet sit handelssystem, så der spærres for at man overhovedet kan afgive en handelsordre, når en fond er spærret. Men så skulle det fremgå af pensionsvilkår mv.

At PFA anfører, at

'...det bør være muligt, at sælge og købe i fonde der ikke er lukket for tilgang.'

er en hensigtserklæring jeg kun kan være enig i. Men realiteten er, at det kan man ikke, og PFA leverer intet bevis for, at man kan det.

3. PFA anfører, at mit eksempel på 'at en spærret fond spærre alle' er en misforståelse

Jeg har som bilag til min klage til ankenævnet vedlagt som bilag 'Eksempel spærret fond spærre alle'.

PFA gør i den forbindelse opmærksom på

'...at Mit PFA på grund af en systemopdatering var lukket for alle kunder lørdag den 15. november kl. 16 til søndag den 16. november kl. 8.... Det er således en misforståelse, at dette skulle have noget at gøre med Klagers påstand om, at en spærret fond spærre for alle fonde'.

Det eksempel jeg har vedlagt er fra fredag den 14. november og altså fra før PFA lørdag-søndag lukkede for adgang til Mit PFA.

Mit eksempel viser, at min fond SparInvest Value Aktier er spærret. Jeg har så fordelt min investering på alle øvrige fonde. Men systemet anfører, som det fremgår:

'Du mangler at oplyse 0,00 % i en af fondene'.

Som det fremgår af eksemplet/bilaget er det ikke muligt at angive noget tal ud for denne fond, hverken 0,00 eller et hvert andet tal. Herunder et uændret fordelingstal for fonden. Og dermed kan jeg grundet systemet ikke afgive en handelsordre.

Jeg undrer mig i øvrigt over, at PFA anfører at eksemplet er en misforståelse, fordi MitPfa blev lukket for adgang lørdag-søndag. Jeg kunne ikke have lavet eksemplet uden jeg havde adgang. Jeg sendte det endvidere til PFA samme fredag, som en del af min klage til PFA, så de burde være klar over, at det var fra fredag og ikke lørdag-søndag.

Eksemplet indgår ikke i mit erstatningskrav, idet jeg ikke ville afgive en ordre og dermed ikke led noget tab.

4. Jeg kunne have udfyldt en straks blanket til manuel ekspedition

PFA anfører:

'Kunder i PFA har altid mulighed for at udfylde en straks blanket til manuel ekspedition, hvis handlen ikke kan gennemføres på Mit PFA. Handlen bliver effektueret på den dato og det klokkeslæt, som kunden har angivet på blanketten. Kopi af Straks ændring af investeringsvalg i PFA Plus er fremlagt som Bilag 3'.

Det står ingen steder hverken i pensionsvilkår, vejledning for dem 'der selv investerer' eller i det brev man modtager, når en fond afvikles/spærres. En så vigtig oplysning burde naturligvis stå i vil-

kårene/vejledning. Det er først i min klagesag jeg får oplyst, at PFA mener man kan omgå en spærret fond ved en manuel behandling. Og mit tab er sket.

Endvidere hvis PFA mener de manuelt kan komme udenom en spærret fond og afgive en ordre for øvrige fond, hvorfor har de så ikke indbygget det i deres handelssystem på Mit Pfa Du investerer. Som det fremgår af punkt 2.5.1 i pensionsvilkår, så gælder det, at:

'Den forsikrede foretager investeringsvalg for henholdsvis indbetalingerne og den bestående opsparing i Du Investerer. Den forsikrede kan til enhver tid angive et nyt investeringsvalg for henholdsvis indbetalingerne og den bestående opsparing i Du investerer'.

Men PFAs handelssystem forhindrer jf min dokumentation, at jeg til enhver tid kan angive et nyt investeringsvalg for den bestående opsparing. Og handelssystemet er dermed i strid med det der fastlægges i pensionsvilkår.

Om straks ændring gælder det i øvrigt:

- a. Blanketten kan ikke findes på PFAs hjemmeside og muligheden fremgår ikke på hjemmesiden
- b. Man skal derfor først telefonisk få fat en PFA medarbejder hvilket erfaringsmæssigt tager ½ time
- c. Medarbejderen skal derefter udfylde en række rubrikker og sende den til en
- d. Man skal selv udfylde en række rubrikker herunder angive sin fordeling i de knap 50 fonde, som er angivet på blanketten med to decimaler. Man skal manuelt sikre, at ens valg giver 100 pct
- e. Derefter skal man sende det tilbage til PFA og først her, hvis handelsvinduet stadig er åben, låses kursen fast

PFA angiver:

'At handlen bliver effektueret på den dato og det klokkeslæt, som kunden har angivet på blanketten'.

Men på den blanket, som PFA vedlægger som bilag 3 fremgår det:

'De ændringer, du har angivet i denne blanket træder i kraft, når blanketten er modtaget og stemplet på PFAs hovedkontor inden for normal kontortid eller indsendt på mail og kvitteret med standard autosvar'.

Så først når PFA har kvitteret for modtagelse træder ordren/blanketten i kraft.

Mit erstatningskrav for negativt afkast var to spærrede fonde, som jeg først som angivet i min klage kunne se da handelsvinduet åbner fredag den 9 oktober en ½ time inden handelsvinduet som altid lukker kl. 16.

Så selv i den situation hvor jeg havde kendt muligheden for at benytte en blanket til at omgå en spærret fond, var det udelukket det kunne nås inden handlen stoppede. Så ville min ordre først kunne gennemføres, når handelsvinduet åbnede igen om mandagen, og jeg ville have lidt præcis det samme tab, som jeg nu søger erstatning for.

5. Konklusion

PFA har handlet i strid med pensionsvilkår m.v., når de har indrettet deres handelssystem, så en spærret fond gør, at man ikke kan afgive en handelsordre i ikke spærrede fonde. Fonde man kunne afgive en ordre i, hvis ikke det var at man tilfældigvis har investering i en fond PFA spærres. Og PFA kan spærre en fond uden varsel, så man først opdager det, når man ønsker at afgive en handelsordre. Sådan som det var tilfældet for mig den 9. oktober 2025.

PFA kan kun være fri for et erstatningsansvar, hvis de i pensionsvilkår/vejledning havde indføjet som et vilkår, at en spærret fond spærres for handel i ikke spærrede fonde.

Ideelt burde PFA, som de siger man bør kunne, have indrettet deres handelssystem så spærrede fonde ikke spærres for at afgive en handelsordre i andre fonde. PFA oplyser, at de nu oftere udtræder/spærres fonde, hvilket så yderligere understreger behovet for, at PFA ændrer sit handelssystem.

PFA henviser til punkt 2.5.7 i pensionsvilkår *'PFA pension hæfter ikke for økonomiske tab, som den forsikrede måtte pådrage sig som følge af, at den forsikredes ordrer ikke kan gennemføres'*.

Men i min klage er der ikke tale om, at en ordre ikke kan gennemføres f.eks. af tekniske årsager. Den situation har jeg oplevet en række gange siden j2012, hvor jeg selv overtog at investere. Uden naturligvis at klage over tab.

Min klage vedrører et tab jeg har fået, fordi PFA har indrettet sit handelssystem, så når PFA spærres for ordreafgivelse i en af ens fonde, så spærres PFAs handelssystem for, at man kan afgive en handelsordre i de af ens fonde, som ikke er spærret. Fonde der kan handles af alle dem, der ikke har investeret i en nu spærret fond.

At PFA for første gang oplyse klager - efter tabet er sket - om en mulig omgåelse via en blanket til manuel handel kan naturligvis ikke fritage PFA for at yde erstatning. Muligheden for at anvende en blanket for at omgå en spærret fond fremgår hverken af pensionsvilkår, vejledning for dem 'der selv investerer' eller i det brev man får, når en fond ophører/spærres. Og muligheden omtales ingen steder på Mit Pfa. Blanketten ligger tilmed ikke tilgængelig for en, men skal indhentes telefonisk fra PFA."

Klageren har den 23/1 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"Da PFA som jeg har redegjort for i min replik fejlagtigt har afvist mit eksempel på fond der blokerer alt ens ordreafgivning har jeg uploadet et nyt eksempel fra i dag. PFA har i dag ikke annonceret en opdatering og dermed lukning af adgang dagen efter som i mit tidligere eksempel. Min fond sydinvest højrentelande er i dag spærret og spærres som det fremgår for ordreafgivning i andre ikke spærrede fonde. Håber hermed, at PFA indser deres afvisning af mit eksempel var forkert."

Klageren har den 28/1 2026 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"Her til formiddag igen en spærret fond som spærres alt. Jeg har optaget to videoer som viser at man ikke kan skrive noget tal i spærret fond i nogen af de to systemer man kan handle i. Desværre ser det ud som om man ikke kan uploade videoer så blot hvis PFA skulle påstå at man godt kan handle i systemet har jeg yderligere dokumentation for at det ikke er korrekt."

Ankenævnet for Forsikring

9.

104994

Selskabet har i brev af 4/2 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"Selskabet vil indledningsvis korrigere sit indlæg fra den 5. januar 2026 på følgende punkter:

Selskabet skrev, at

'Det er ikke korrekt, når Klager skriver, at en spærret fond spærres for handel på alle kundens fonde. Klager kan ikke lave en samlet ændring i fordelingen af fonde, da det vil medføre justeringer i den spærrede fond, men det bør være muligt at sælge og købe i fonde, der ikke er lukket for tilgang. For fonde der er lukket for tilgang, bør det være muligt at sælge ud af fonden.'

Det korrekte svar er imidlertid at: Når en Du Investerer fond er spærret for handel, så kan det påvirke de andre fonde som kunden har. Det skyldes, at selvom der ikke ønskes handel i den spærrede fond, så vil en ny procentuel fordeling ofte medføre en mindre handel i alle fonde, så den rebalancerer til den ønskede fordeling.

Selskabet skrev desuden, at

'PFA gør opmærksom på, at Mit PFA på grund af en systemopdatering var lukket for alle kunder lørdag den 15. november kl. 16 til søndag den 16. november kl. 8. Fremlagt af Klager som Eksempel spærret fond spærres alle. Det er således en misforståelse, at dette skulle have noget at gøre med Klagers påstand om, at en spærret fond spærres for alle fonde.'

Det korrekte svar er imidlertid, som anført af klager, at eksemplet vedrørte den 14. november og ikke den 15. og 16. november. Selskabet beklager misforståelsen.

Ovenstående korrektioner giver dog ikke Selskabet anledning til at ændre sine anbringender og sin konklusion.

PFA's Forsikringssystem LivNet kan sagtens foretage en handel, udenom en spærret fond, og Klager har altid mulighed for at kontakte PFA og foretage ændringen manuelt via en straks blanket.

Klager har fremlagt 2 eksempler fra henholdsvis den 14. november 2025 og den 23. januar 2026 på, at Sparinvest Value aktier PS 2729 og Sydinvest Højrentelande PS 2728 spærrede for Klagers handler.

Den 14. november 2025

Den 14. november 2025 åbnede Selskabet for handler kl. 10:04. Selskabet modtog først kurser på Sparinvest Value aktier kl. 10:27. Fonden var dermed spærret for handel i lidt over 20 minutter.

Den 23. januar 2026

Den 23. januar 2026 åbnede Selskabet for handler kl. 10:04. Selskabet modtog først kurser på Sydinvest Højrentelande kl. 10:24. Fonden var derfor lukket i 20 minutter.

Fondene var lukkede, fordi selskabets valideringer viste, at kurserne ikke var retvisende, før vi åbnede dem.

Det fremgår af punkt 2.5.7 i Klagers pensionsvilkår, at *'PFA Pension kan, såfremt det skønnes nødvendigt, suspendere al fremtidig handel i en given fond, indtil PFA Pension åbner den igen.'* Og

derudover *'PFA Pension hæfter ikke for økonomiske tab, som den forsikrede måtte pådrage sig som følge af, at den forsikredes ordrer ikke gennemføres'.*

Klager kunne derudover have henvendt sig til PFA og fået tilsendt en straks blanket. Selskabet gør opmærksom på, at Selskabet imødekommet Klager ved lade denne fortryde en straks blanket den 7. november 2025.

Følgende fremgår således af selskabets notater fra den 10. november 2025.

...

'Kunde ringer ind da han i fredags d. 07.11.2025 har udfyldt en addo blanket med straksændring af investeringsvalg i DUI. Han ringer ind nu her for at fortryde dette - sagen er ikke ekspederet endnu. Taler med [medarbejder1] som er Dagens Online og hun siger jeg lige skulle have bekræftelse fra [medarbejder2], som har en åben klagesag med kunden. [Medarbejder2] bekræfter at klagesagen er mere generelt om DUI universet og ikke har noget at gøre med den ændringsblanket kunden har udfyldt. [Medarbejder1] sørger for at lukke sagen med straksændring, så denne ikke ekspederes.

10.11.2025 08:49 ...'

Med hensyn til ekspedition af en straks blanket, så ekspederes denne med det valørtidspunkt, der svarer til kundens underskriftstidspunkt.

Ekspeditionen kan naturligvis først ske, når PFA har modtaget blanketten, en medarbejder når til opgaven og handelsvinduet er åbent. Det ændrer ikke ved, at selve ekspeditionen sker med det valørtidspunkt, der er identisk med underskriftstidspunktet.

Konklusion

Selskabet er ikke ansvarlig for Klagers tab, idet det udtrykkeligt fremgår af punkt 2.5.7 i Klagers pensionsvilkår, at PFA ikke hæfter for økonomiske tab, som den forsikrede måtte pådrage sig som følge af, at den forsikredes ordrer ikke kan gennemføres. Det fremgår derudover af punkt 2.5.7. at *'PFA Pension hæfter ikke for økonomiske tab, som den forsikrede måtte pådrage sig som følge af, at den forsikredes ordrer ikke gennemføres'.*

Af klagerens besked af 13/2 2026 til nævnet fremgår bl.a.:

"Da PFAs svar af 4 februar 2026 i hovedsagen vedr. to eksempler fra den 14. november 2025 og 23 januar jeg sendte til illustration for hvordan systemet virker, men som jeg ikke har indgivet krav om erstatning for, idet jeg ikke skulle handle, har jeg ikke yderligere at tilføje. Min replik af 20 januar 2026 og som vedrører mine to erstatningssager fra henholdsvis 2 september og 10 oktober 2025 har jeg således ikke yderligere til og sagen kan gå til ankenævnet."

Klageren har den 16/2 2026 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"Glemte at nævne at det telefonnotat som PFAs notat indeholder om en blanket jeg afgav fredag den 7. nov. 2025 ikke vedr. en spærret fond men en teknisk fejl så handelsordren ikke kunne gennemføres og ikke en systemfejl som klagen vedr. Så som det også fremgår af telefonnotat bekræfter [medarbejder2] at klagesagen ikke har noget at gøre med ændringsblanketten."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af pensionsbevis af 8/4 2025 fremgår bl.a.:

"

Du Investerer

Din opsparing er placeret i Du Investerer. Du vælger selv investeringer for denne del af din opsparing på mitpfa.dk.

"

Af brev af 28/8 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vi justerer indekset for PFA Indeks Globale Aktier

...

Vi skriver til dig, da du har valgt fonden PFA Indeks Globale Aktier gennem Du Investerer. Den 2. oktober 2025 bliver fondens indeks justeret, så du får adgang til et endnu mere attraktivt investeringsunivers.

Emerging Markets bliver en del af fondens indeks

Hidtil har PFA Indeks Globale Aktier fokuseret på selskaber fra etablerede markeder. Men nu udvider vi fondens investeringsunivers til også at omfatte selskaber fra vækstmarkeder (Emerging Markets). Det gør vi, fordi disse markeder er blevet mere tilgængelige, og fondens størrelse nu gør det muligt at udnytte denne mulighed. Det betyder, at fonden bliver endnu mere global og kommer til at afspejle væksten i både etablerede og nye markeder.

Fonden vil fortsat benytte en indekxnær investeringsstrategi og vil fremover følge benchmark-indekset MSCI World All Countries (inkl. Emerging Markets). Målet er at tilstræbe et afkast, der svarer til det nye benchmark. PFA Indeks Globale Aktier vil stadig være underlagt PFA's Politik for ansvarlige investeringer.

Hvad betyder det for dig?

Med de nye ændringer vil fonden få en lidt højere risiko, men også mulighed for et tilsvarende højere forventet afkast. Samtidig stiger ÅOP fra 0,39 procent til 0,44 procent. Dette skyldes blandt andet konkurrencesituationen og udvidelsen af investeringsuniverset.

Du kan se de overordnede forskelle på fonden før og efter ændringen i skemaet nedenfor. Fra den 2. oktober 2025 kan du læse mere om den nye sammensætning af fondens indeks [her](#).

Fond	Forskel i investeringsprofil	ÅOP*
Fonden før ændringen	Der investeres i globale aktier (ekskl. EM), vha. en optimeringsmodel med månedlig rebalancering. Fondens benchmark er MSCI World.	0,39 %
Fonden efter ændringen	Der investeres i globale aktier (inkl. EM), vha. en optimeringsmodel med månedlig rebalancering. Fondens benchmark er MSCI World All Countries.	0,44 %

*ÅOP er de forventede omkostninger i henhold til F&P's branchestandard.

Du behøver ikke at foretage dig noget

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

104994

Hvis du er tilfreds med ændringerne, sker alt automatisk, og du behøver ikke gøre noget. Hvis du ønsker at ændre dit valg af fonde i Du Investerer, kan du som altid gøre det til de gældende købs- og salgskurser samt omkostningssatser. Du kan læse mere om omkostninger og valg af fonde [her](#).

Vi er klar til at hjælpe dig

Hvis du har spørgsmål, er du altid velkommen til at ringe til vores rådgivningscenter på ..."

Af selskabets blanket "Straksændring af investeringsvalg i PFA Plus" fremgår bl.a.:

"

Straksændring af investeringsvalg i PFA Plus (blanketten må kun benyttes i særlige tilfælde)

...

1. Begrundelse

Årsagen til, at jeg benytter denne blanket er:

- ☐ Jeg kan ikke gennemføre "Ændring i investeringsfordelingen i Du Investerer i PFA Plus" på mitpfa.dk
- ☐ Jeg kan ikke gennemføre PFA Investerer/PFA Valgfri: Investeringsprofil, udbetalingssikring og PFA KundeKapital på mitpfa.dk

Dato: Tidspunkt:

Årsag:

Andet:

(Dato, tidspunkt og årsag skal altid udfyldes)

...

Du Investerer

I Du Investerer skal du både vælge, hvilke fonde dine fremtidige indbetalinger skal investeres i, og hvilke fonde din opsparing skal investeres i. Du kan vælge forskellige fonde til henholdsvis indbetalinger og opsparing. Fonden vælger du ved at udfylde skemaet på side 4.

Mine valg af fonde gælder for:

- ☐ Min opsparing i dag
Hvis du ændrer fondsfordelingen for din opsparing sørger PFA for, at der bliver købt eller solgt beviser, hvis det er nødvendigt. Du skal være opmærksom på, at der kan være omkostninger forbundet med ændringen.
- ☐ Mine fremtidige indbetalinger
 - ☐ Automatisk investering (Anbefalet)
Indbetalingen skal placeres direkte i de fonde, jeg vælger.
 - ☐ Manuel investering
Indbetalingen bliver først placeret i en pengemarkedsfond. Derefter vælger jeg selv, hvornår og om de skal placeres i udvalgte fonde.

...

3. Underskrift

Jeg har læst vejledningen til denne blanket og beder PFA Pension ændre min pensionsordning ud fra:

- ☐ denne blanket
- ☐ samarbejdsaftalen mellem min arbejdsgiver og PFA Pension
- ☐ pensionsvilkår for PFA Plus

De ændringer, du har anført i denne blanket træder i kraft, når blanketten er modtaget og stemplet på PFA's hovedkontor (inden for normal kontortid) eller indsendt på mail og kvitteret med standard autosvar. PFA Pension sender dig en pensionsoversigt, når ændringerne træder i kraft. Du vil også modtage en kvittering på mitpfa.dk, når ændringerne træder i kraft. Alle andre forhold i din pensionsordning i PFA Plus bliver ikke ændret.

...

Vejledning til 'Straksændring af investeringsvalg i PFA Plus'

...

1. Brug af blanket

Blanketten 'Straksændring af investeringsvalg i PFA Plus' skal kun bruges, når du ikke kan udføre handlingen direkte på mitpfa.dk. Du kan finde oplysninger om gældende handelsvindue og åbningstider på mitpfa.dk.

2. Valg af investering

...

Hvis du vælger Du Investerer, skal du på mitpfa.dk selv vælge, hvilke fonde du vil placere opsparring og indbetalinger i. Indtil du har valgt, vil andelen til Du Investerer blive placeret i en pengeomkostningsfond. PFA Pension yder ikke investeringsrådgivning, men du har mulighed for at bruge investeringsguiden på mitpfa.dk. Du kan også orientere dig på investeringsportalen Fund Collect, som du finder link til på mitpfa.dk. Her finder du blandt andet oplysninger om de forskellige fonde."

Af selskabets vejledning "Du Investerer" fremgår bl.a.:

"Du Investerer

Du Investerer er en investeringsløsning til dig, der gerne selv vil tage ansvaret for, hvordan din pension bliver investeret. Du har mulighed for at vælge mellem et stort udvalg af forskellige fonde, som enten kan være forvaltet af PFA eller af eksterne forvaltere. Derudover er nogle af fondene aktivt forvaltede, mens andre er indekxnære fonde. Fondene investerer hver især i forskellige regioner og aktivklasser.

...

Du investerer i fondene gennem PFA's handelssystem Mit PFA

Alle investeringer i PFA foretages gennem handelssystemet Mit PFA. Når du har valgt, hvilke fonde du vil investere i, samt hvilken fordeling, der skal være mellem disse, skal du godkende dine ændringer med MitID.

Du kan foretage handler på hverdage mellem kl. 10.00 – 16.00.

Handelsvinduet kan dog lukkes eller ændres generelt eller for enkelte fonde mv. i kortere eller længere perioder. Dette sker på grund af konkrete forhold i markedet, som gør det nødvendigt for at stille retvisende priser/kurser.

På Mit PFA kan du også følge dine handler og finde tidligere handelsnotaer.

...

Overblik over hjælpeværktøjer

Du får stillet en række hjælpeværktøjer til rådighed, blandt andet investeringsportalen FundConnect. Her kan du finde informationer om de forskellige fonde, se historiske afkast og omkostninger samt gøre brug af analyseværktøjet, hvor du kan sammensætte en portefølje af flere fonde. Klik her for at gå til hjælpeværktøjer ›

I PFA rådgiver vi ikke om fondene i Du Investerer, hvorfor du ikke har mulighed for at få personlig investeringsrådgivning.

Du kan høre Investeringspecialist, ..., fortælle mere om Du Investerer i videoen.

...

Gældende vilkår

Du kan finde samtlige vilkår i Pensionsvilkår for PFA Plus. Ved uoverensstemmelse mellem oplysninger på hjemmesiden og pensionsvilkårene er sidstnævnte gældende."

Pensionsvilkårene pr. 1/4 2025 indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"2. Særlige pensionsvilkår for investering

...

2.2. Investering af opsparing

2.2.1. Investeringskoncepter

Der er de følgende investeringskoncepter for opsparingen i PFA Plus:

...

c. Du Investerer - hvor den forsikrede selv foretager investeringsvalget mellem forskellige fonde.

...

Valg og omvalg foretages elektronisk via mitpfa.dk på den måde, som PFA Pension til enhver tid foreskriver. De valg, den forsikrede foretager, er bindende.

Det fremgår af den forsikredes pensionsbevis, hvilke investeringskoncepter den forsikrede er omfattet af.

...

2.2.3. Afkast og værdi af opsparing

PFA Pension ejer aktiverne, som opsparingen er placeret i. Opsparingen tilskrives afkast på grundlag af udviklingen i de underliggende fonde. Afkastet kan være positivt eller negativt, og den forsikrede bærer således den fulde investeringsrisiko.

...

2.5. Du Investerer

2.5.1. Generelt om Du Investerer

I Du Investerer foretager den forsikrede selv sine egne investeringsvalg ud fra de udbudte fonde.

Den forsikrede foretager investeringsvalg for henholdsvis indbetalingerne og den bestående opsparing i Du Investerer. Den forsikrede kan til enhver tid angive et nyt investeringsvalg for henholdsvis indbetalingerne og den bestående opsparing i Du Investerer.

2.5.2. Fondsudbud

PFA Pension stiller en række interne og eksterne fonde til rådighed i Du Investerer. Interne fonde forvaltes af PFA Pension. Eksterne fonde forvaltes af andre fondsforvaltere.

En ekstern fond administreres af PFA Pension, og den består af en eller flere underliggende fonde samt kontanter. Den eksterne fond har indre værdier, som beregnes af PFA Pension. De indre værdier, som PFA Pension beregner, er forskellige fra de officielle indre værdier for de underliggende fonde.

Opsparingen i PFA Plus opgøres på baggrund af de indre værdier, som PFA Pension beregner, og handler i PFA Plus sker med udgangspunkt i de indre værdier, som PFA Pension beregner, dog inklusiv et kurstillæg ved køb og et kursfradrag ved salg.

Eksterne fonde i Du Investerer kan præsenteres af en ekstern udbyder af informations- og analysetjenester, som kan basere sin rapportering på enten de officielle indre værdier for de underliggende fonde eller på de indre værdier, som PFA Pension beregner.

2.5.3. Ændring af fondsudbuddet

PFA Pension kan til enhver tid udvide fondsudbuddet i Du Investerer.

PFA Pension kan lukke, sammenlægge eller erstatte en eller flere fonde i Du Investerer med en måneds frist. Dette kan være begrundet i - men er ikke begrænset til - ændret lovgivning, ændringer i aftaleforhold med den forsikrede, markedsmæssige forhold, herunder produkttilsyn og produktstyring, som kan føre til - men er ikke begrænset til - produktændringer og produktlukning, ændringer i fondspriser, ændringer i målgruppe for fonde, ændringer i fondenes afkastforventninger, og ændringer i det anmeldte tekniske grundlag.

PFA Pension meddeler den forsikrede, hvordan sammensætningen af investeringerne vil være efter fristens udløb. Ønsker den forsikrede ikke den sammensætning af investeringerne, som PFA Pension har meddelt, skal den forsikrede ændre investeringsvalget. Har den forsikrede ikke ændret sine investeringer inden udløbet af fristen, vil PFA Pension automatisk foretage handlen på den dato, som PFA Pension har oplyst overfor den forsikrede.

PFA Pension kan lukke, sammenlægge eller erstatte en eller flere eksterne fonde i Du Investerer med kortere frist end en måned, hvis det kan begrundes i forhold, som PFA Pension er uden indflydelse på. PFA Pension meddeler den forsikrede, hvilken sammensætning af investeringer den forsikrede vil få, hvis den forsikrede ikke selv ændrer investeringssammensætning inden fristens udløb.

PFA Pension kan lukke, sammenlægge eller erstatte en eller flere fonde i Du Investerer uden frist, når PFA Pension vurderer, at det forventes at være til gavn for den forsikrede eller nødvendigt, for at PFA Pension eller de fondsforvaltere, der er udpeget af PFA Pension, til enhver tid opfylder gældende lovgivning. Hvis PFA Pension uden frist ændrer den sammensætning af investeringer, som den forsikrede har, skal PFA Pension meddele den forsikrede, hvordan investeringssammensætningen vil være fremover.

Meddelelser til de berørte forsikrede kan ske på mitpfa.dk.

...

2.5.5. Køb og salg af fondsandele

Køb og salg af fondsandele i Du Investerer sker snarest muligt efter, at den forsikrede har afgivet en ordre om dette på mitpfa.dk eller snarest muligt efter, at PFA Pension har modtaget indbetalinger, der skal gå til Du Investerer.

Hvis et køb eller salg af fondsandele sker mere end fem handelsdage efter, at PFA Pension har fået en sådan ordre eller indbetaling, får den forsikrede en compensation. Denne compensation svarer til det afkast for den eller de pågældende fonde, som den forsikrede ville have fået fra og med den 6. handelsdag efter ordren eller indbetalingen, hvis købet eller salget af fondsandele var sket ved afslutningen af den 5. handelsdag efter ordren eller indbetalingen.

En sådan compensation med hensyn til en indbetaling forudsætter, at PFA Pension har modtaget de informationer sammen med indbetalingen, der er nødvendige, for at PFA Pension kan fordele indbetalingen.

Den forsikrede har ikke ret til en compensation, hvis PFA Pension kan udskyde eller undlade at foretage et køb eller salg af fondsandele ifølge andre bestemmelser i disse pensionsvilkår for PFA Plus.

...

2.5.7. Gennemførelse af investeringsvalg

Den forsikrede kan på mitpfa.dk afgive en ordre til PFA Pension om, hvordan indbetaling og/eller opsparing skal investeres i PFA Investerer, PFA Fleksibel og/eller Du Investerer.

PFA Pension fastlægger et handelsvindue med de åbningstider, der fremgår af mitpfa.dk.

PFA Pension publicerer købs- og salgskurser for de enkelte fonde i forbindelse med, at handelsvinduet åbner. PFA Pension fastsætter selv købskursen og salgskursen, og herunder differencen mellem disse, for den enkelte fond. PFA Pension kan når som helst publicere nye købskurser og salgskurser, og herunder ændre differencen mellem disse, og de nye kurser vil gælde for alle ordrer effektueret efter publiceringen. PFA Pension kan, såfremt det skønnes nødvendigt, suspendere al fremtidig handel i en given fond, indtil PFA Pension åbner den igen.

Hvis den forsikrede afgiver en ordre inden for åbningstiderne for handelsvinduet, bliver ordren effektueret umiddelbart derefter til de senest publicerede kurser.

Hvis den forsikrede afgiver en ordre uden for åbningstiderne for handelsvinduet, bliver ordren effektueret, når handelsvinduet åbner igen, og til de kurser, vinduet åbner med. Den forsikrede kan annullere sine ordrer, som er fremsat uden for åbningstiden for handelsvinduet, forudsat at annulleringen sker inden det tidspunkt, som PFA Pension til enhver tid har fastsat.

PFA Pension forbeholder sig ret til at begrænse gennemførelsen af ordrer for en eller flere fonde, hvis PFA Pension på samme tidspunkt modtager et større antal ordrer på den samme fond fra en eller flere forsikrede.

Hvis der opstår en særlig markedssituation, har PFA Pension ret til ikke at effektuere en ordre.

Hvis der opstår forhindringer, uanset arten af disse, så ordrene ikke umiddelbart kan gennemføres, effektueres den forsikredes ordre, når forhindringerne er ophørt.

PFA Pension hæfter ikke for økonomiske tab, som den forsikrede måtte pådrage sig som følge af, at den forsikredes ordrer ikke gennemføres."

Nævnet udtaler:

Klageren har valgt investeringsmåden "Du Investerer", hvor han kan vælge hvilke investeringsfonde, hans aldersopsparing skal investeres i. Valg af investeringsfonde foretages som udgangspunkt på selskabets hjemmeside Mit PFA, hvor klageren skal angive en procentvis fordeling mellem de investeringsfonde, som selskabet stiller til rådighed. Klageren ønsker erstatning, idet han den 2/9 2025 og den 10/10 2025 ikke kunne gennemføre de investeringsomlægninger, som han ønskede at foretage på Mit PFA. Klageren har anført, at selskabet har indrettet handelssystemet, så det strider mod pensionsvilkårene. Klageren har opgjort, at tabet udgør 5.794,17 kr. i transaktionsomkostninger den 2/9 2025 og den 9/10 2025 samt et negativt afkast den 10-13/10 2025 på ca. 60.000 kr. Selskabet har afvist, at selskabet er ansvarlig for klagerens tab.

Klageren har anført, at han den 2/9 2025 ville ændre fondssammensætningen på sine aktier, men at systemet ikke gav mulighed for at angive en ny procentfordeling af fonde, fordi to af hans obligationsfonde var under omdannelse og var spærret, hvilket tillige spærrede for handel i alle andre fonde. Det fremgår af vilkårene, at enkelte fonde kan spærres, men ikke, at øvrige fonde også spærres for handel. Klageren kunne den 2/9 2025 dog godt sælge hele sin beholdning i de to spærrede obligationsfonde og herefter angive en ny procentfordeling i øvrige fonde. Det var ikke hans intention at sælge de to obligationsfonde den 2/9 2025, og det skete kun, fordi han var tvunget af systemet. Klageren ønsker erstatning for transaktionsomkostninger på 5.794,17 kr. for salg af obligationsfonde den 2/9 2025 og køb af to nyoprettede obligationsfonde den 9/10 2025.

Klageren har anført, at han fredag den 10/10 2025 ville træde helt ud af aktier. Handelsvinduet åbnede først kl. 15.30, men da var de to nye obligationsfonde midlertidigt spærret for handel, hvilket så spærrede for, at han kunne komme ud af sine aktiefonde. Først mandag formiddag

kunne han handle, og fra fredag til mandag led han et tab på 64.040 kr. Tabet om mandagen alene udgjorde 49.459 kr. Klageren har anført, at der ikke er tale om, at en handel ikke kunne gennemføres på grund af tekniske udfordringer, men at selskabet har indrettet sit handelssystem, så han er forhindret i at handle, selvom handelsvinduet er åbent, hvilket er i strid med pensionsvilkårene. Klageren har anført, at når fonde er spærret længerevarende – sådan som de to obligationsfonde var den 2/9 2025 pga. omdannelse – kan man komme ud af klemmen ved at sælge alt i de pågældende fonde. Den mulighed har man ikke, når en fond er spærret kortvarigt pga. manglende kurser som den 10/10 2025, idet fonden i så fald hverken kan købes eller sælges. Klageren har anført, at det ikke fremgår af pensionsvilkår, vejledning, Mit PFA eller den besked, - man får om spærring af fonde – at man kan udfylde og sende en blanket til selskabet og derved handle andre investeringer, selvom handelssystemet på grund af en spærret fond ikke giver mulighed herfor. På blanketterne skal man ligeledes angive en procentfordeling af fonde, hvorfor man umiddelbart måtte forvente at få samme problem med blanket som på hjemmesiden. Klageren har anført, at han under alle omstændigheder ikke kunne nå at få fat i en medarbejder og effektuere en handel med blanket fredag den 10/10 2025, før handelsvinduet lukkede kl. 16. Klageren har oplevet samme fejl i handelssystemet blandt andet den 14/11 og den 23/1 2026, og han har optaget video. Klageren ønskede dog ikke at ændre sine investeringer disse dage. Klageren har anført, at selskabet bør ændre sit handelssystem eller i det mindste ændre pensionsvilkårene, så de afspejler virkeligheden.

Selskabet har anført, at selskabet ifølge vilkårenes punkt 2.5.7 ikke hæfter for økonomiske tab, som den klageren måtte pådrage sig som følge af, at klagerens ordrer ikke kan gennemføres. Selskabet kan ifølge punkt 2.5.3 til enhver tid lukke, sammenlægge eller erstatte en eller flere fonde i Du Investerer med en måneds frist. Selskabet har anført, at de to obligationsfonde var lukket den 10/10 2025, fordi selskabet ikke kunne stille kurser på de indre værdier. Når en fond er spærret for handel, kan det påvirke de andre fonde, som kunden har, idet en ny procentuel fordeling ofte vil medføre en mindre handel i alle fonde, så den rebalancerer til den ønskede fordeling. Selskabet har anført, at kunderne har mulighed for at udfylde en straks blanket til manuel ekspedition, hvis handlen ikke kan gennemføres på Mit PFA. Handlen bliver, når selska-

bet har modtaget og ekspederet blanketten, effektueret, men med det valørtidspunkt, der svarer til kundens underskriftstidspunkt.

Det fremgår af selskabets vejledning "Du Investerer", at "Alle investeringer i PFA foretages gennem handelssystemet Mit PFA. Når du har valgt, hvilke fonde du vil investere i, samt hvilken fordeling, der skal være mellem disse, skal du godkende dine ændringer med MitID. Du kan foretage handler på hverdage mellem kl. 10.00-16.00. Handelsvinduet kan dog lukkes eller ændres generelt eller for enkelte fonde mv. i kortere eller længere perioder. Dette sker på grund af konkrete forhold i markedet, som gør det nødvendigt for at stille retvisende priser/kurser".

Det fremgår af punkt 2.5.1 i pensionsvilkårene, at "I Du Investerer foretager den forsikrede selv sine egne investeringsvalg ud fra de udbudte fonde". Det fremgår af punkt 2.5.3, at "PFA Pension kan lukke, sammenlægge eller erstatte en eller flere fonde i Du Investerer med en måneds frist. ... PFA Pension kan lukke, sammenlægge eller erstatte en eller flere eksterne fonde i Du Investerer med kortere frist end en måned, hvis det kan begrundes i forhold, som PFA Pension er uden indflydelse på. ... PFA Pension kan lukke, sammenlægge eller erstatte en eller flere fonde i Du Investerer uden frist, når PFA Pension vurderer, at det forventes at være til gavn for den forsikrede eller nødvendigt, for at PFA Pension eller de fondsforvaltere, der er udpeget af PFA Pension, til enhver tid opfylder gældende lovgivning".

Det fremgår af punkt 2.5.5, at "Køb og salg af fondsandele i Du Investerer sker snarest muligt efter, at den forsikrede har afgivet en ordre om dette på mitpfa.dk eller snarest muligt efter, at PFA Pension har modtaget indbetalinger, der skal gå til Du Investerer. Hvis et køb eller salg af fondsandele sker mere end fem handelsdage efter, at PFA Pension har fået en sådan ordre eller indbetaling, får den forsikrede en kompensation".

Det fremgår af punkt 2.5.7, at "PFA Pension fastlægger et handelsvindue med de åbningstider, der fremgår af mitpfa.dk. PFA Pension publicerer købs- og salgskurser for de enkelte fonde i forbindelse med, at handelsvinduet åbner. PFA Pension fastsætter selv købskursen og salgskursen, og herunder differencen mellem disse, for den enkelte fond. PFA Pension kan når som

helst publicere nye købskurser og salgskurser, og herunder ændre differencen mellem disse, og de nye kurser vil gælde for alle ordrer effektueret efter publiceringen. PFA Pension kan, såfremt det skønnes nødvendigt, suspendere al fremtidig handel i en given fond, indtil PFA Pension åbner den igen. Hvis den forsikrede afgiver en ordre inden for åbningstiderne for handelsvinduet, bliver ordren effektueret umiddelbart derefter til de senest publicerede kurser. Hvis den forsikrede afgiver en ordre uden for åbningstiderne for handelsvinduet, bliver ordren effektueret, når handelsvinduet åbner igen, og til de kurser, vinduet åbner med. ... PFA Pension hæfter ikke for økonomiske tab, som den forsikrede måtte pådrage sig som følge af, at den forsikredes ordrer ikke gennemføres".

Nævnet lægger til grund, at handelssystemet på Mit PFA fungerer således, at hvis en af klagerens valgte investeringsfonde er lukket for handel, kan det få den følge, at klageren ikke har mulighed for i handelssystemet på Mit PFA at ændre på procentfordelingen af sine øvrige investeringer i andre fonde, så længe den pågældende fond er lukket. Det kan være tilfældet, fordi investeringsmåden "Du Investerer" er knyttet op på, at klageren skal vælge en procentfordeling af fonde, og fordi enhver procentangivelse for en lukket fond – selv en uændret procentangivelse – kan indebære, at der skal foretages en handel af denne fond som følge af rebalancering. Det var det, som klageren oplevede den 10/10 2025.

Nævnet finder, at selskabet bør vejlede sine kunder om denne væsentlige problemstilling og om, at kunden kan kontakte selskabet for bistand til at gennemføre en manuel investeringsomlægning. Nævnet må lægge til grund, at klageren ikke har modtaget en sådan vejledning.

Trods dette finder nævnet, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning/kompensation til klageren for hans omkostninger til salg den 2/9 2025 og køb den 9/10 2025 af obligationsfonde eller for hans investeringstab den 10-13/10 2025.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet i punkt 2.5.7 i pensionsvilkårene udtrykkeligt har angivet, at "PFA Pension hæfter ikke for økonomiske tab, som den forsikrede måtte på-

Ankenævnet for Forsikring

22.

104994

drage sig som følge af, at den forsikredes ordrer ikke gennemføres". Denne bestemmelse er ikke begrænset til kun at angå tekniske nedbrud eller lignende.

Nævnet har videre lagt vægt på, at der ikke er fornødent grundlag for at statuere, at selskabets handelssystem og vejledning herom er behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet på erstatningsretligt grundlag ifalder erstatningsansvar for de tab, som klageren har oplyst at have lidt.

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