

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 20. maj 2026 blev i sag nr. 105038:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Bernstorffsgade 40
1577 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema og brev af 29/12 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Anke over afgørelse ved Danica Pension – engagement forsikringsnummer ...68, ...15 –

- 1) fejlagtig opgørelse over morarenter og tidspunkt herfor samt
- 2) kompensation pga. mistet afkast som følge af en forsinket overførsel af pensionsordninger fra Danica til [bank].

Manglende morarenter og fejlagtig udregnet tidspunkt for opgørelse for morarenter samt manglende kompensation for tab af afkast/forretning pga. forsinket pensionsoverførsel fra Danica Pension til [bank].

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Økonomisk kompensation for manglende morarenter og forkert opgørelsestidspunkt for opgørelse af morarenter samt kompensation for mistet afkast/forretning pga. forsinket pensionsoverførsel.

...

Jeg var 1.1.2025 kunde hos Danica med pensionsordning med engagement og forsikringsnummer ...68. Jeg har været kunde i Danica Pension i årtier.

[Bank] anmodede 2.1.2025 Danica (se bilag) om at få overført alle mine pensionsdele - tilknyttet forsikringspolicensnummer ...68 til [bank]. På dette tidspunkt var det den eneste police jeg havde i Danica pr 2.1.2025. [Bank] havde den 2.1.2025 telefonisk kontakt til Danica, der bekræftede at anmodningen om overflytningen kun skulle ske på en enkelt police - ...68, hvorefter Danica selv ville koordinere resten internt i Danica. Dette skete desværre ikke i Danica.

Ankenævnet for Forsikring

2.

105038

Danica bekræftede iflg [bank] denne overførselsanmodning den 8.1.2025.

Pga. Danicas interne processer havde Danica øjensynligt en længere forsinkende intern proces, hvor de ønskede at opsplitte police ...68 i to separate policer: ...68 og ...15. Opsplitningen medførte, at Danica 'låste' min pensionspolice ...68 og blot afviste overførselsanmodningerne, der helt korrekt blev fremsendt og modtaget den 2.1.2025 fra [bank] til Danica, indtil Danicas interne proces faldt på plads. Jeg fik først informationen om det nye policenummer 19.03.2025.

Morarenterne har Danica udregnet forkert, idet Danica kun har udregnet ud fra den ene af policerne ...15 og samtidig kun ud fra en forudsætning om de først har modtaget overførselsanmodningerne henholdsvis den 21.02.25 og 18.03.2025, hvilket ikke er korrekt. [Bank] har anmodet om overførsel af hele mit Danica pensionsengagement den 2.1.2025, hvorfor Danica burde derfor have overført begge pensioner – hele mit pensionsengagement (...68 og ...15) til [bank] den 1.3.2025.

Der er sket en udregningsfejl for morarente:

Danica har kun udregnet morarente (7694,46) for police ...15 gældende fra den 12.5.2025 og ikke gældende fra den 1.3.2025 (løbende måned plus 1 måned udregnet fra overførselsanmodningen den 2.1.2025).

Danica har ikke givet morarente for police ...68, der skulle være sket og gældende fra den 1.3.2025 til overførselstidspunktet (løbende måned plus 1 måned udregnet fra overførselsanmodningen den 2.1.2025).

Der er ikke kompenseret for tab af afkast for hele mit pensionsengagement i Danica for perioden 1.3.2025 til 12.5.2025:

Danica har *ikke* godtgjort mit tab af forrentning/investeringsafkast af hele beløbet fra de to policer (...68 og ...15) fra 1.3.2025 til den 12.5.2025.

Trods flere såvel skriftlige samt telefoniske rykkere fra [bank] til Danica, har Danica såvel forsinket pensionsoverførslen samt udregnet morarenten forkert, og der er ikke kompenseret for tab af forrentning/investeringsafkast i en 2½ månedes periode (1.3.2025-12.5.2025) som følge af Danicas opsættende og forsinkende behandling af [banks] anmodning om pensionsoverførsel den 2.1.2025 – dette er mod gældende regler for overførsler af pensionsaftaler/ordninger/beløb løbende måned plus 1 måned – dvs. 1.3.2025.

Danica opsættende forsinkelse af pensionsoverførslen modsat gældende regler, har medført et tab i afkast/forrentning for mig i perioden 1.3.2025 til den 12.5.2025, hvilket jeg skal kompenseres for."

I brev af 23/1 2026 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"I nærværende sag er det klagers opfattelse, at han har krav på rente og compensation for tab af afkast, som følge af Danicas ekspedition af overførselsanmodning for klagers pension. Det fremgår, at det er klagers opfattelse, at ekspeditionen af overførselsanmodning burde være gennemført 1. marts 2025.

Danica bestrider, at der er grundlag for betaling af yderligere rente end Danica allerede har betalt klager. Danica bestrider derudover, at der skulle være grundlag for erstatningskrav, ligesom det bestrides, at klager har lidt et tab.

Vedrørende krav på rente

Spørgsmålet om rentekrav skal afgøres efter 'Aftale om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionselskaber' (herefter 'Renteaftalen'). Både Danica (afgivende selskab) og [bank] (modtagende selskab) har således tilsluttet sig Renteaftalen.

Sagen

Den under sagen omtvistede pensionsordning var en Danica Traditionel. Der er tale om et genomsnitsrenteprodukt (som ikke længere udbydes), der forrentes med en kontorente.

Klagers pensionsordning, med policenummer ...68 skulle efter aftalegrundlaget udbetales 1. januar 2025.

Klagers ordning bestod af en løbende udbetaling (ratepension) og to summer (aldersopsparing og kapitalpension).

Da anmodningen om overførslen af ovennævnte police blev modtaget i Danica 9. januar 2025, var den oprindelige aftale for summerne således udløbet, da disse elementer af pensionsordningen skulle være udbetalt pr. årsskiftet.

Dokumentation for anmodningsdatoen samt for indhold af og aftalt udbetalingstidspunkt for pensionsordningen er indsat som **bilag A** til sidst i nærværende indlæg.

Udbetaling påbegyndtes imidlertid ikke 1. januar 2025, da klager forinden havde tilkendegivet ønske om udsættelse af udbetalingerne til 1. januar 2026.

Udsættelsen af den oprindeligt aftalte udbetaling indebærer for summerne at der indgås en helt ny aftale om pension. Reglerne i såvel grundlagsrentebekendtgørelsen som contributionsbekendtgørelsen betyder, at en ny aftale skal indgås på de gældende rentegrundlag og i rette rentegruppe og dette indebar, at der ved udsættelsen skulle ske et rentegruppeskift for summerne på klagers pensionsordning.

Dette nødvendiggjorde en opdeling af klagers eksisterende pensionsordning i to policer, én med videreførelse af klagers løbende udbetaling (ratepensionen) og én med summerne på nyt rentegrundlag.

Ovennævnte forhold indebar, at det ikke var muligt at gennemføre overførselsanmodningen og derfor blev den afvist. Herved blev overførselsanmodningen modtaget i Danica 9. januar 2025 ophævet – og overførselsanmodningen blev dermed en juridisk nullitet, som ikke kan danne grundlag for et rentekrav. Stiftelsen af et rentekrav forudsætter generelt tilstedeværelsen af en gennemførlig disposition.

Afvisningen af overførselsanmodningen skete 29. januar 2025 – og følgende besked tilgik i den forbindelse [bank].

Afvisning

Årsag: Anden årsag (se supplerende tekst)

Pensionen er under deling ved opnået udløbstidspunkt. Anmod igen om 10-15 bankdage. Sumudbetalingen får nyt forsikringsnummer, som kan ses via kundens Netpension snarligt.

Tekst:

Delingen af klagers eksisterende ordning i to policer er en manuel opgave, som beklageligvis men naturligt er behæftet med en vis sagsbehandlingstid.

Konkret indebar de praktiske omstændigheder for delingen, at overførselsanmodning kunne modtages for den oprindelige police (herefter 'Police 1') – nr. ...68, omfattende klagers ratepension – i februar 2025 og for den udskilte police ('Police 2') – nr. ...15, omfattende de udskilte sumdæknninger – i marts 2025.

Overførselsanmodningerne for disse to policer er håndteret i overensstemmelse med reglerne i Renteaftalen.

Det følger af Renteaftalens § 4, stk. 1, og henvisningen heri til § 3, stk. 3, at der skal betales morarenter, hvis overførslen sker senere end løbende måned plus en måned og 5 bankdage fra modtagelsen af anmodning om overførsel.

Overførslen af Police 1 skete indenfor denne frist – overførselsanmodning modtaget 20. februar 2025, overførsel gennemført 2. april 2025 – hvorfor der ikke aktiveres rentekrav efter Renteaftalen.

Overførslen af Police 2 skete efter fristen – overførselsanmodning modtaget 17. marts 2025, overførsel gennemført 12. maj 2025 – hvorfor der blev beregnet og udbetalt rente efter Renteaftalen.

For så vidt angår beregningen af rentekrav for forsinket overførsel fastslår Renteaftalens § 4, stk. 1, at morarente beregnes med virkning fra udløb af fristen i § 3, stk. 3 – dvs. efter udløb af løbende måned plus én måned fra anmodning – til og med overførselsdatoen. I overensstemmelse hermed er der til klager udbetalt rente for perioden fra 1. maj til 12. maj 2025 for den sene overførsel af Police 2.

Renteaftalen giver ikke klager krav på yderligere rentebetaling.

Der ses ikke grundlag for at rejse erstatningskrav i tillæg til den betalte morarente. En betragtning om erstatningsansvar forekommer i givet fald at skulle basere sig på at også policen med de udskilte summer burde have været klar i februar måned, og herefter at overførsel senere end 5 bankdage inde i april (= fristerne i Renteaftalen for anmodning modtaget i februar) skulle være udtryk for en ansvarspådragende langsom ekspedition.

Danica bestrider, at der er handlet ansvarspådragende langsomt og under alle omstændigheder foreligger der ikke et juridisk dokumenterbart tab.

At klager måske i en mellemliggende periode kunne have opnået et bedre afkast på sin nye ordning i [bank] end han fik af kontorenten i Danica frem til overførslen er en påstand med samme sandheds- og bevisværdi, som en modsatrettet påstand om at klager lige så vel kunne have fået et ringere afkast ved en tidligere overførsel til [bank], herunder henset til hvilke investeringsvalg af mange, der måske/måske ikke kunne være truffet ved en tidligere overførsel samt den konkrete timing af sådanne mulige investeringsvalg.

Klager har derfor heller ikke krav på erstatning for det forløbne.

...

BILAG A

9. januar 2025 modtages i Danica en overførselsanmodning vedrørende policenummer ...68. Jf. disse udsnit fra overførselssystemet:

Stamoplysninger		Afsendt den:	08-01-2025 10:25
Funktionstekst:	Anmodning	Version:	2.3
Reference:	██████████68	Funktionscode:	22

Sagsforhold

Modtagelse af anmodning:	09-01-2025
Aftalenummer som skal overføres:	██████████68

Pensionen under dette policenummer stod til udbetaling 1. januar 2025, jf. f.eks. dette overblik som blev sendt til klager i forbindelse med kontakt i august 2024.

Når din pension bliver udbetalt	
Beløbene er før eventuelle skatter og afgifter.	
	Udbetaling i kroner
Engangsudbetaling fra din kapitalpension (afgiftspligtig)	
Når du er █████ år (01.01.2025), udbetaler vi et beløb på	2.599.037
De 2.599.037 kroner er det beløb, vi forventer at kunne udbetale til dig. En del af dette beløb er garanteret. Den garanterede del af din udbetaling er på 2.599.037 kroner - før de reguleringer, der er aftalt for din pensionsordning.	
Engangsudbetaling fra din aldersopsparing (skattefri)	
Når du er █████ år (01.01.2025), udbetaler vi et beløb på	233.730
De 233.730 kroner er det beløb, vi forventer at kunne udbetale til dig. En del af dette beløb er garanteret. Den garanterede del af din udbetaling er på 233.730 kroner - før de reguleringer, der er aftalt for din pensionsordning.	
Årlig udbetaling fra din ratepension (skattepligtig)	
Når du er █████ år (01.01.2025), udbetaler vi årligt i 10 år	43.329

De 43.329 kroner er det beløb, vi forventer at kunne udbetale til dig. En del af dette beløb er garanteret. Den garanterede del af din udbetaling er på 43.329 kroner - før de reguleringer, der er aftalt for din pensionsordning.

Bonus efter den 01.08.2024 er ikke regnet med i pensionsopsparingen.

Din tidligste pensionsalder er 60 år på denne pensionsordning.

"

Klageren har den 17/2 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"Min klage opretholdes efter anbefaling fra [bank]. Således uændret klage over, at der ikke er:

1. Mine samlede pensioner er ikke overført iht gældende regler med løbende måned plus en måned således gældende fra den 2.1.2025 med overførsel den 1.3.2025.
2. Der er ikke sket forretning af det fulde pensionsbeløb udregnet fra 1.3.2025 iht gældende regler og aftaler."

Selskabet har i brev af 27/2 2026 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klagers bemærkninger af 17. februar 2026 indeholder ikke nyt.

Danica kan i det hele henholde sig til det allerede anførte i det afgivne svarskrift af 23. januar 2026.

Som en enkelt supplerende bemærkning til beskrivelsen af sagens faktiske omstændigheder, nærmere bestemt beskrivelsen af tidsforløbet i Danicas svarskrift af 23. januar 2026, konkret relateret til perioden fra modtagelse af overførselsanmodningen 9. januar 2025 til afvisningen 29. januar 2025, henledes opmærksomheden på den årlige spærreperiode, der gælder for overførsel af pensionsordninger til/fra pengeinstitutter.

Spærreperioden løber hvert år fra medio december til ultimo januar og i dette tidsrum er det ikke muligt at overføre pensionsordninger via det såkaldte EDI system, når den ene part er et pengeinstitut. Da det ikke er muligt at gennemføre overførsler i den nævnte periode, fremkommer overførselsanmodninger omfattet af spærreperioden først til behandling i Danicas system efter spærreperiodens udløb."

I brev af 11/3 2026 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Den årlige spærreperiode fra medio december 2024 til ultimo januar 2025 giver ligeledes ikke Danica ret til blot at afvise/nulstille overførselsanmodningen, som blev fremsendt fra [bank] til Danica 02.01.2025.

Spærreperioden ophører, som Danica selv oplyser i skrivelse 27.02.2026, ultimo januar måned 2025. Mit klagepunkt er fortsat, at Danica ikke rettidigt har ekspederet § 41 overførslen af den samlede police ...68 (som var min eneste police i Danica på daværende tidspunkt), med virkning fra primo marts 2025."

Ankenævnet for Forsikring

7.

105038

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af brev af 1/4 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringsnummer ...68

Udbetaling af pensionsordning for [klageren]

Du har valgt at få din pensionsordning overført til [bank]. Din pensionsordning er gjort op og værdien vil være til rådighed for [bank] den 2. april 2025.

Pensionen er opgjort den 2. april 2025

Til udbetaling

Beløb i kroner

427.716,00

427.716,00

Afgift

Overførslen følger reglerne i Pensionsbeskatningsloven § 41 og sker derfor uden afgift."

Af brev af 9/5 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Forsikringsnummer ...15

Udbetaling af pensionsordning for [klageren]

Du har valgt at få din pensionsordning overført til [bank]. Din pensionsordning er gjort op og værdien vil være til rådighed for [bank] den 12. maj 2025.

Pensionen er opgjort den 12. maj 2025

Til udbetaling

Beløb i kroner

2.902.819,00

2.902.819,00

Afgift

Overførslen følger reglerne i Pensionsbeskatningsloven § 41 og sker derfor uden afgift."

I mail af 12/5 2025 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"1. Som aftalt får du opgørelsen af overførsel på forsikringsnummer ...15:

Dato for modtagelse af anmodning: 18 marts 2025

Depot: 2.902.819,00 kroner

Tilskrevne morarenter 7.694,46

Totalt overført beløb: 2.910.513,46

2. Vi har modtaget en overførselsanmodning fra [bank] d. 8. januar 2025. på dette forsikringsnummer: ...68.

Den blev afvist med årsagen: Pensionen er under deling ved opnået udløbstidspunkt. Anmod igen om 10-15 bankdage. Sumudbetalingen får nyt forsikringsnummer, som kan ses via kundens Netpension snarligt.

Delingen af pensionsordningen gjorde vi [bank] opmærksom på allerede d. 23. september 2024, da de kontaktede os med en underskrevet fuldmagt fra dig."

Ankenævnet for Forsikring

8.

105038

Af mail af 13/5 2025 fra klagerens bank til klageren fremgår bl.a.:

"Hermed link til Danicas klageafdeling. Jeg vil anbefale, at du adresserer til den klageansvarlige.

...

Hermed mine interne notater vedrørende overførslen fra Danica Pension, som er gemt i bankens systemer:

Danica Police ...68

Police består af:

- skat 2 med 427.000 tkr. både før og efter 01012025 - Indsættes på nuv. skat 2 som netop er § 41 ovf. fra [bank] MODTAGET 03.04.2025
- skat 3 med saldo 2.599.037 kr. efter 01012025 - Indsættes på ny kap. med udb. 80 år MANGLER
- skat 33 med ca. 233.727.- Indsættes på ny ald. med udb. 80 år. MANGLER

...

Aftalt med [klageren] at vi straks i det nye år igangsætter § 41 ovf. OBS. Danica Pension opl. at skat 3+33 udskilles på separat police. Ring derfor til Danica og få oplyst den nye policenummer. Vi skal derfor anmode på ...68 og nyoprette police.

...

21.02.2025

Danica pension afviser police selv om det modsatte ER aftalt med Danica 02.01.2025!!! ... har 20.02.2025 anmodet på raten. Talt med Danica Pension ... på ovenstående nummer og han vil personligt gå videre med sagen så vi kan få et policenummer hvor vi kan anmode om skat 3+33. Forventer svar ca. 260225 - Sender besked til mig via mail. Ellers ryk Danica Nu. Når svar foreligger skriv via sagen til ...

28.02.2025

Talt med Danica Pension. Der kan fortsat ikke leveres nyt policenummer. De vil sende de nye policenummer til mig på ... mailen. Er skrevet ind i deres sag.

Er der nyt - Ellers ryk Danica igen for policenummer. Vær obs på Prod. support sletter sagen 24.03 så besked til dem hvis det fortsat trækker ud

...

17.03.2025

Hej ... Vi har nu langt om længe modtaget policenummer i Danica Pension hvor skat 3+33 udskilles til. Policenummeret er: ...15. Vil venligst (også) anmode på dette policenummer?

Du har nok allerede anmodet om skat 2 delen på police ...68 og den ovf. anmodning skal fortsat fastholdes :-)

...

Police ...15: anmodet om alder og kap.

03.04.2025/...

Ratepension 427 tkr. modt. - Anmodet 2065 om refundering af § 41 ovf. gebyr.

Beløb plac. på nuv. PBP = inv. er ok.

22.04.2025/PS

.... Danica har ikke opkrævet Ekspeditionsgebyr for police ...68 (se vedhæftede). ..."

Klageren har den 10/6 2025 til selskabets klageafdeling bl.a. anført:

"[Bank] ... anmodede den 2.1.2025 om at få overført mine arrangementer i Danica Pension til [bank].

I følge gældende aftaler og lov er der ved anmodning om overflytning tale om overførsel løbende måned plus 30 dage, hvorfor Jeres opgørelse over morarenter er ikke korrekt.

Jeg har været afskåret fra at få mine midler/pensioner investeret/forrentet tidligere. Trods fornyet henvendelse fra ..., [bank] den 21.2.2025 afviste Danica Pension på ny henvendelsen og anmodningen om at få overført pensionerne.

Jeres anførte dato for anmodningen - den 18.3.2025 - er ikke korrekt - se vedlagte kopi af mail fra Danica Pension.

Jeg har en forventning om at Danica Pension godtgør mit økonomiske tab tilbage fra 2.1.2025, som følge af min manglende mulighed for at investere/forrente mine midler tidligere."

I brev af 4/7 2025 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Vedrørende morarenter i forbindelse med overførsel af pensionsaftaler

...

Vi har gennemgået din sag igen og kan bekræfte, at der ikke er sket en fejl i forbindelse med håndteringen af dine overførsler.

Den første anmodning om overførsel modtog vi fra [bank] den 8. januar 2025 på police ...68. Vi afviste denne anmodning den 29. januar 2025, eftersom policen var under behandling, som følge af at den havde nået udløbstidspunktet. I begrundelsen for afvisningen blev det oplyst, at sumudbetalingen ville få nyt forsikringsnummer, og at der kunne anmodes om overførsel igen efter 10-15 bankdage. Det var ikke muligt at overføre, førend policebehandlingen var færdig, og afvisningen var derfor berettiget.

Fristen for, hvornår der skal betales morarenter af forsinkede overførsler, fremgår af renteaftalen mellem bankerne og pensionsselskaberne. Det følger af aftalen, at der skal betales morarenter, hvis overførslen sker senere end løbende måned plus en måned og fem bankdage.

Den 20. februar 2025 modtog vi endnu en overførselsanmodning fra [bank], og som følge af denne anmodning er overførsel sket den 2. april 2025. Overførsel er for denne aftale sket inden for tidsfristen, hvorfor der ikke skal betales morarenter af denne overførsel.

Herefter modtager vi endnu en overførselsanmodning på nyt policenummer ...15. Denne overførselsanmodning modtager vi den 17. marts 2025, og overførsel sker den 12. maj 2025. Dette er en overskridelse af fristen, og der er derfor beregnet morarenter for den periode, som ligger efter den 1. maj og frem til overførslen. Dette beløb er korrekt beregnet til 7.694,46 kr., hvilket du er blevet kompenseret."

Klagerens bank har i mail af 28/7 2025 til klageren bl.a. anført:

"Jeg tænker umiddelbart følgende:

På Danica police ...68 udløber dine hidtidige vilkår jf. aftalen med Danica den 01.01.2025. Dette har været aftalt og kendt siden policen blev oprettet for efterhånden mange år siden.

Danica afviser den 08.01.2025 overførselsanmodningen fra [bank] på Danica police ...68. Begrundelsen er en intern arbejdsproces som medfører, at Danica 'låser' policen frem til først 29.01.2025, hvor overførselsanmodningen modtaget 08.01.25 så afvises, med besked om at der vil gå yderligere 10-15 bankdage før der kan anmodes igen (jf. klagesvaret du har modtaget).

Danicas interne proces og ganske lange sagsbehandlingstid med opsplitning af policen, hvor der ikke kan oplyses en nyt policenummer før midt februar 2025, kan jeg ikke umiddelbart se har relevans for dig som kunde. Den aftalte ændring pr. 01.01.2025 har jo Danica kendt i årevis...

Havde Danica ekspederet sagen jf. overførselsanmodningen den 08.01.2025 var Danicas deadline for overførsel til [bank] umiddelbart senest den 03.03.2025.

En evt. klage til ankenævnet vil derfor potentielt kunne medfører at Danica skal betale:

- Morarenter i perioden fra 03.03.2025 til 02.04.2025 på police ...68
- Morarenter i perioden fra 03.03.2025 til 12.05.2025 på den nyoprettede police ...15

Beregningen sker jf. renteaftalen mellem banker og pensionsselskaber, som Danica selv henviser til.

For en god ordens skyld skal jeg lige understrege at dette er min subjektive vurdering af sagens forløb, og det selvfølgelig op til dig om du vil prøve sagen i ankenævnet."

Af en udateret mail fra klagerens bank til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har den 03.01.2025 anmodet om overførsel af alle pensionsdelene på police ...68. Police ...68 var samtidig den eneste police du havde i Danica pr. 02.01.2025. Jeg kan se i mailen fra Danica, at de bekræfter overførselsanmodningen er modtaget 08.01.2025.

Pga. Danicas interne processer har de en længere intern proces hvor de ønsker at opsplitte police ...68 i to separate policer: ...68 og ...15. Opsplitningen medfører, at Danica 'låser' din pensionspolice ...68 og blot afviser overførselsanmodningerne der fremsendes fra [bank] indtil deres interne proces er på plads. Ud fra mine notater du/jeg først information om det nye policenummer 19.03.2025...

Morarente har Danica pension kun udregnet ud fra den ene af policerne og samtidig kun ud fra en forudsætning om de først har modtaget overførselsanmodningerne 21.02.25 og 18.03.2025 hvilket i min optik ikke er korrekt. Vi har jo anmodet om pensionsoverførslen januar 2025, og de burde begge være overført til [bank] i starten af marts 2025 = forventning om morarente fra marts og frem til de overfører pensionerne.

Sidst men ikke mindst er jeg i telefonisk kontakt med Danica Pension 02.01.2025 hvor Danica (ud fra mine skriftlige notater som stadig er gemt i vores systemer) bekræfter at vi blot skal anmode

på én enkelt police, nemlig ...68. Så vil de selv internt koordinere resten internt i Danica. Dette sker jo så desværre ikke..."

Det fremgår af Aftale om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionselskaber (Renteaftalen mellem pengeinstitutterne og pensionselskaberne) af 1/11 2015 bl.a.:

"§ 1 Anvendelsesområde

Denne aftale finder anvendelse ved overførsel af pensionsmidler mellem pengeinstitutter og pensionselskaber.

§ 2 Definitioner

...

Stk. 7. Ved 'lukkeperiode' forstås perioden fra 15. december til 22. januar, hvor der ikke må overføres pensionsordninger til og fra pengeinstitutter, jf. § 2 i bekendtgørelse om visse regler i pensionsafkastbeskatningsloven (1).

...

§ 3 Procedurer for overførslen

Overførsel af pensionsmidlerne skal ske så hurtigt som muligt.

Stk. 2. Pensionsordningen skal overføres straks efter opgørelsesdatoen.

Stk. 3. Pensionsordningen skal overføres senest løbende måned samt én måned, jf. dog stk. 5, efter det tidspunkt, hvor det afgivende selskab har modtaget forsikrede/kontohavers anmodning om overførsel. Som følge af lukkeperioden udvides fristen for overførsel med én ekstra måned, for anmodninger om overførsel, der modtages af afgivende selskab i november og december måned.

...

Stk. 5. Pensionsordningen skal opgøres og overføres med respekt af evt. eksisterende aftale med forsikrede/kontohaver om opsigelse fx af puljemidler og fastrenteaftaler. Se bilag A til denne aftale.

§ 4. Overføres pensionsmidlerne mere end 5 bankdage efter fristen i § 3, stk. 3, eller efter fristen i § 3, stk. 4, skal der tillægges morarenter, jf. § 5 i renteloven (2). I lukkeperioden tillægges der ikke morarente i medfør af renteloven. Morarenterne beregnes med virkning fra udløb af fristen i § 3, stk. 3 til og med overførselsdatoen. Dog beregnes morarenterne efter § 3, stk. 4 fra og med den dato, hvor pengeinstituttet har modtaget pensionsmidlerne til og med videreoverførselsdatoen. Fritagelsen for morarenter i lukkeperioden finder ikke anvendelse ved videreoverførsler af pensionsmidler fra et pengeinstitut til et pensionselskab. Det afgivende selskab er dog alene forpligtet til at tillægge morarenter, såfremt disse udgør 100 kr. eller mere. Se bilag B til aftalen.

Stk. 2. Ved overførsel til pensionsordninger tilføres kontohavers eller forsikredes pensionsordning morarenterne, jf. stk. 1."

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

105038

Ankenævnet for Forsikring

13.

105038

Nævnet udtaler:

Klageren har haft en traditionel pensionsordning med ratepension, kapitalpension og aldersopsparing på én police ...68. Udbetalingstidspunktet var oprindeligt den 1/1 2025, men klageren fik udbetalingen udsat til 1/1 2026. Den 9/1 2025 sendte klagerens bank en elektronisk anmodning til selskabet om overførsel af police ...68. Den 29/1 2025 afviste selskabet overførselsanmodningen og skrev til banken, at "Pensionen er under deling ved opnået udløbstidspunkt. Anmod igen om 10-15 bankdage. Sumudbetalingen får nyt forsikringsnummer, som kan ses via kundens Netpension snarligt". Selskabet har efterfølgende udskilt kapitalpensionen og aldersopsparingen til en ny police ...15. Selskabet modtog den 20/2 2025 en ny overførselsanmodning for police ...68 og foretog overførsel den 2/4 2025, og selskabet modtog den 17/3 2025 en overførselsanmodning for police ...15 og foretog overførsel den 12/5 2025. Selskabet har ved overførslen af police ...15 tilskrevet 7.694,46 kr. i renter for perioden 1-12/5 2025, idet overførslen skete for sent i forhold til fristen på løbende måned + 1 måned + 5 bankdage i branchens "Renteaftale".

Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandlingstid og opgørelse af renter. Han ønsker morarenter for den samlede opsparing fra 1/3 2025 til overførsel er sket. Klageren ønsker uden erstatning for mistet investeringsafkast i banken fra 1/3 2025 til 12/5 2025.

Klageren har anført, at banken den 2/1 2025 kontaktede selskabet telefonisk og anmodede om at få overført alle klagerens pensionsdele (den samlede police ...68), at selskabet bekræftede, at overførsel kunne ske, og at selskabet ville koordinere resten internt. Klageren har anført, at selskabet har haft en længere, forsinkende intern proces, hvor man ønskede at opsplitte ...68 i to policer og blot afviste bankens korrekt fremsendte overførselsanmodning. Klageren fik først den 19/3 2025 besked om det nye policenummer ...15. Klageren har anført, at morarenterne skal opgøres på grundlag af den oprindelige overførselsanmodning fra januar 2025, efter hvilken overførsel skulle være sket senest ultimo februar 2025. Klageren har anført, at selskabets forsinkelse af pensionsoverførslen modsat gældende regler har medført et tab i afkast/forrentning fra 1/3 2025 til 12/5 2025, idet han har været afskåret fra at investere midlerne.

Selskabet har anført, at der ikke er grundlag for betaling af yderligere rente eller erstatning. Da selskabet modtog overførselsanmodningen den 9/1 2025, var den oprindelige aftale for summerne udløbet ved årsskiftet. Reglerne i grundlagsrentebekendtgørelsen og kontributionsbekendtgørelsen betyder, at en ny aftale skal indgås på de nugældende rentegrundlag og i rette rentegruppe, hvorfor der ved klagerens udsættelse af udbetalingstidspunktet skulle ske et rentegruppeskift for summerne på klagerens ordning. Dette nødvendiggjorde en opdeling af klagerens ordning i to policer, og det var derfor ikke muligt at gennemføre overførselsanmodningen af 9/1 2025. Selskabet afviste derfor overførselsanmodningen, da den fremkom til behandling i selskabets system, efter spærreperioden for pensionsoverførsler til pengeinstitutter var udløbet i slutningen af januar 2025. Selskabet har anført, at stiftelsen af et rentekrav forudsætter tilstedeværelse af en gennemførlig disposition. Selskabet har anført, at opsplittningen i to policer var en manuel opgave, der var behæftet med sagsbehandlingstid, og at selskabet ikke har handlet ansvarspådragende langsomt. Selskabet har anført, at der i renteaftalen ikke er grundlag for yderligere rentetilskrivning henset til tidspunkterne for modtagelse af de nye overførselsanmodninger. Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist et erstatningsretligt relevant investeringstab, idet det er vilkårligt, om klageren ville have opnået et bedre afkast på pensionsordningen i banken end i selskabet.

Det fremgår af mail af 13/5 2025 fra banken til klageren, at "Hermed mine interne notater vedrørende overførslen fra Danica Pension, som er gemt i bankens systemer ... Aftalt med [klageren] at vi straks i det nye år igangsætter § 41 ovf. OBS. Danica Pension opl. at skat 3+33 udskilles på separat police. Ring derfor til Danica og få oplyst den nye policenummer. Vi skal derfor anmode på ...68 og nyoprette police. ... **21.02.2025** Danica pension afviser police selv om det modsatte ER aftalt med Danica 02.01.2025!!! ... har 20.02.2025 anmodet på raten. Talt med Danica Pension ... på ovenstående nummer og han vil personligt gå videre med sagen så vi kan få et policenummer hvor vi kan anmode om skat 3+33. Forventer svar ca. 260225 ... **28.02.2025** Talt med Danica Pension. Der kan fortsat ikke leveres nyt policenummer. De vil sende de nye policenummer til mig på ... mailen. ... **17.03.2025** ... Vi har nu langt om længe modtaget police-nummer i Danica Pension hvor skat 3+33 udskilles til. Policenummeret er: ...15. Vil venligst (og-

Ankenævnet for Forsikring

15.

105038

så) anmode på dette policenummer? Du har nok allerede anmodet om skat 2 delen på police ...68 og den ovf. anmodning skal fortsat fastholdes".

Det fremgår af branchens renteaftale mellem pengeinstitutterne og pensionselskaberne af 1/11 2015: "**§ 3 Procedurer for overførslen** Overførsel af pensionsmidlerne skal ske så hurtigt som muligt. Stk. 2. Pensionsordningen skal overføres straks efter opgørelsesdatoen. Stk. 3. Pensionsordningen skal overføres senest løbende måned samt én måned, jf. dog stk. 5, efter det tidspunkt, hvor det afgivende selskab har modtaget forsikrede/kontohavers anmodning om overførsel. ... **§ 4.** Overføres pensionsmidlerne mere end 5 bankdage efter fristen i § 3, stk. 3, eller efter fristen i § 3, stk. 4, skal der tillægges morarenter, jf. § 5 i renteloven ... Morarenterne beregnes med virkning fra udløb af fristen i § 3, stk. 3 til og med overførselsdatoen."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet skal betale morarenter for forsinket overførsel af police ...15 efter § 3 og § 4 i Renteaftalen regnet fra 1/4 2025, til overførslen fandt sted. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal opgøre det manglende rentebeløb, der skal overføres til klagerens bank. Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet den 29/1 2025 med rette afviste den første overførselsanmodning og bad banken om at sende en ny overførselsanmodning, når selskabet havde opdelt police ...68 i to policer. Nævnet lægger til grund, at det var nødvendigt for selskabet at opdele policen med virkning pr. 1/1 2025 for at leve op til de offentligretlige regler om forrentning af pågældende type af pensionsordning, og for at pensionsordningens værdi kunne opgøres korrekt af selskabet. Selskabets forpligtelse til at svare morarenter kan derfor ikke tage udgangspunkt i tidspunktet for den første overførselsanmodning den 9/1 2025.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet den 20/2 2025 modtog en overførselsanmodning for den tilbageværende del af police ...68 og effektuerede denne den 2/4 2025 inden for Renteaftalens frist på løbende måned + 1 måned + 5 bankdage. Klageren har derfor ikke krav på renter i anledning af overførslen af police ...68.

Ankenævnet for Forsikring

16.

105038

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet ikke har godtgjort, at der den 20/2 2025 – mere end 1½ måned efter, at aftalen for klagerens sumopsparinger blev ændret ved årsskiftet – forelå en reel hindring, der rimeligvis betød, at selskabet ikke tilsvarende kunne modtage og effektuere en overførselsanmodning for sumopsparingerne, der fra 1/1 2025 skulle fortsætte på et nyt policenummer. Det fremgår af notaterne fra bank, at selskabet først medio marts 2025 oplyste klageren og banken det nye policenummer ...15, der skulle bruges til en oprette en ny overførselsanmodning i branchen IT-system. Nævnet lægger til grund, at årsagen til, at banken først i marts 2025 kunne anmode om overførsel af værdien af sumopsparingerne, var, at selskabet trods løbende henvendelser fra banken først medio marts 2025 oplyste det nødvendige policenummer. At banken ikke kunne afsende en overførselsanmodning for police ...15 i februar 2025 beror alene på selskabets væsentligt forlængede sagsbehandlingstid vedrørende oprettelse af og/eller oplysning om policenummeret for sumopsparingerne, hvorfor selskabet i rentemæssig henseende skal stille klageren, som var overførselsanmodning for police ...15 modtaget af selskabet inden udgangen af februar 2025. Renteaftalens regler fører til, at selskabet skal betale renter fra 1/4 2025.

Nævnet bemærker, at selskabet den 29/1 2025 oplyste til banken, at "Anmod igen om 10-15 bankdage. Sumudbetalingen får nyt forsikringsnummer, som kan ses via kundens Netpension snarligt". Nævnet bemærker endvidere, at selskabet ikke har fremlagt oplysninger om sine sagsgange vedrørende oprettelse af og/eller oplysning om policenummeret for sumopsparingerne, som konkret og sagligt kan begrunde den væsentligt forlængede sagsbehandlingstid.

Nævnet har også lagt vægt på, at det fremgår af noterne fra banken, at banken sendte en overførselsanmodning for police ...15 uden unødigt ophold efter, at banken havde fået oplyst policenummeret af selskabet.

Nævnet bemærker, at klageren har modtaget morarenter efter Renteaftalen, hvilket kompenserer for langsommelig pensionsoverførsel i henhold til brancheaftaler. Allerede fordi klageren ikke har godtgjort at have lidt et tab som følge af selskabets forsinkelse, er der ikke grundlag for herudover at pålægge selskabet at betale erstatning for forsinkelse.

Ankenævnet for Forsikring

17.

105038

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab, skal betale morarenter for forsinket overførsel af police ...15 efter § 3 og § 4 i Renteaftalen regnet fra den 1/4 2025 og til overførslen fandt sted.

Klageren får ikke medhold i øvrigt.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings