

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 30. juni 2026 blev i sag nr. 105712:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Nordea Pension, Livsforsikringsselskab A/S
Grønjordsvej 10
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 29/3 2026 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg henviser til 'klage over tabsgivende aftalebrud' sags nr 104593 hos jer. Min ægtefælle ... har indgivet klagen på vores vegne, men det fremgår i jeres afgørelse, at jeg ikke anses som værende part i sagen. Derfor denne klage.

Vi vil derfor gerne bede jer om at forholde jer til min del af investeringen. Den blev udbetalt en uge senere end [ægtefælles], og med et der med følgende større tab.

Min opsparing har kunde nr ... og aftale nr er den blev opsagt i 17/3 2025 og blev først lukket 4/4 2025.

Hele sagsforløbet er parallelt med [ægtefælles] beskrevne forløb, på nær den senere udbetalingsdato. Alle bilag befinder sig i ovennævnte sag hos jer. sagsnr. 104593.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vi ønsker at blive kompenseret for mit tab efter den 31/3 2025."

I brev af 30/4 2026 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Tvisten

Klager gør gældende, at hans pensionsopsparing er blevet negativt påvirket efter den 31. marts 2025, hvor han forventede, at pensionsopsparingen ville være udbetalt, og frem til 4. april 2025.

Selskabet gør gældende, at udbetalingen af klagers pensionsopsparing blev igangsat pr. 3. april 2025 og i øvrigt blev udbetalt indenfor rimelig tid efter, at selskabet havde alle de oplysninger, der var nødvendige for at kunne udbetale klagers pensionsopsparing.

Påstand

Selskabet bemærker, at klager og klagers ægtefælle har haft to identiske klagesager mod selskabet. Klagers ægtefælle påklagede sagen til Ankenævnet for Forsikring, der den 18. marts 2026 traf afgørelse i sag nr. 104.593.

Selskabet gør gældende, at nærværende sag er sammenlignelig med sag nr. 104.593, og at nærværende sag derfor skal have samme udfald som nr. 104.593.

Selskabet gør som følge heraf gældende, at klager ikke har et krav mod selskabet, da udbetalingen af klagers pensionsopsparing skete indenfor rimelig tid efter, at selskabet havde modtaget et underskrevet udbetalingstilbud samt supplerende oplysninger i forbindelse med udbetalingstilbudet.

Sagsfremstilling

Klager oprettede via sin forsikringsmægler en pensionsordning i Nordea Pension pr. 1. december 2024. Ved oprettelse af ordningen indbetalte klager et indskud på 800.000 kr. Det aftalte udbetalingstidspunkt var pr. 1. maj 2034. Begæring vedlægges som **Bilag 1**. Pensionsaftalen vedlægges som **Bilag 2**.

I sagsfremstillingen redegøres for to forhold i sagen, dels klagers ændring af investeringsvalg og dels udbetalingen af klagers pensionsopsparing.

Ændring af investeringsvalg

Klagers forsikringsmægler sendte den 14. marts 2025 oplysning til selskabet om, at klager ønskede at ændre investeringsvalg. Mail vedlægges som **Bilag 3**, og bilag til mailen vedlægges som **Bilag 3a** og **Bilag 3b**.

I henhold til de gældende investeringsbetingelsers punkt 4, stk. 1 ekspederes ændring af investeringsvalg hurtigst muligt og senest på 10. bankdag. Investeringsbetingelser vedlægges som **Bilag 4**.

Ændring af klagers investeringsvalg skete den 21. marts 2025, og den 25. marts 2025 fremsendte selskabet en ny aftale, der bekræftede ændringen. Aftalen blev sendt til klagers forsikringsmægler.

Ændringen blev således ekspederet indenfor fristen på de 10 bankdage, jf. investeringsbetingelserne.

Udbetaling af klagers pensionsopsparing

Den 17. marts 2025 kl. 21.36 skrev klager en mail til selskabet, hvor han oplyste, at han opsagde samarbejdet med sin forsikringsmægler, og at han ønskede at få sin pensionsopsparing udbetalt. Mailen vedlægges som **Bilag 5**. Selskabet bekræftede direkte overfor klager modtagelse af klagers anmodning om udbetaling ved mail af 18. marts 2025 kl. 8.27 og oplyste klager om, at han ville modtage et udbetalingstilbud indenfor 10 hverdage. Mailen vedlægges som **Bilag 6**. Udbetaling-

stilbuddet blev sendt til klagers forsikringsmægler den 24. marts 2025. Udbetalingstilbuddet vedlægges som **Bilag 7**.

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

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

Den 3. april 2025 kl. 10.55 oprettede selskabet en hændelse i selskabets administrationssystem med henblik på udbetaling af klagers pensionsopsparing.

Hændelser				
Hændelsesdato	Transaktionsdato	Hændelse	Oprettet	Initialer
		Genkøb / Overførsel ud / Afslut ▼		
01-04-2025	05-04-2025 01:12	Genkøb / Overførsel ud / Afslut (!)	03-04-2025 10:55	

Klager modtog en udbetalingsoversigt den 6. april 2025 med oplysning om, at det udbetalte beløb ville være til disposition den 9. april 2025 (**Klagers bilag ... opg 6.4'**).

Klager fik derudover tilsendt en oversigt over bevægelserne af hans pensionsopsparing fra den 1. december 2024 og frem til udbetalingen den 6. april 2025 (**Klagers bilag '7.4. depotoversigt ...'**). Oversigten viste startværdi pr. 1. december 2024, betaling af omkostninger, vederlag til forsikringsmægler samt samlet afkast i perioden frem til den 6. april 2025.

Klagers forsikringsmægler sendte den 10. april 2025 en mail til selskabet og oplyste, at klager havde opsagt samarbejdet med forsikringsmægleren med virkning fra 1. maj 2025. Mail vedlægges som **Bilag 10**.

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

Klagen blev besvaret af selskabet den 24. april 2025 (**Klagers bilag 'korrespondance med ... Nordia P 11.4'**). I klagesvaret er der gjort rede for, dels at ændring af klagers investeringsvalg var sket indenfor gældende tidsfrister, og dels at der var tale om rimelig sagsbehandlingstid i forbindelse med udbetalingen af klagers pensionsopsparing. Klagen blev derfor afvist.

Herefter blev sagen indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Anbringender

Sagsforløbet er identisk med sag nr. 104.593 med den eneste forskel, at partnernes sager i selskabet er ekspederet hver for sig og dermed på forskellige datoer. Derudover har parterne haft forskelligt investeringsvalg og dermed opnået forskelligt afkast.

Klagers pensionsordning blev oprettet via en uafhængig forsikringsmægler, der således havde den løbende kontakt med klager. Den uafhængige forsikringsmægler havde dermed også rådgivningsansvaret og formidlede korrespondancen mellem klager og selskabet i relation til ændring af investeringsvalg samt afsendelse og accept af udbetalingstilbud.

Dette indebærer et ekstra led i sagsbehandlingen og bevirker alt andet lige, at selskabet ikke har klagers oplysninger samtidig med, at klager har givet disse til sin forsikringsmægler.

Selskabet kan ikke gøres ansvarlig for forsikringsmæglerens rådgivning, herunder det forhold at forsikringsmægleren har stillet klager i udsigt, at hans pensionsopsparing ville blive udbetalt indenfor 8-10 dage fra et givent tidspunkt, hvor klager og forsikringsmægleren i øvrigt slet ikke havde været i kontakt med selskabet.

Ændring af investeringsvalg

Selskabet modtog via klagers forsikringsmægler en investeringsaftale den 14. marts 2025, hvoraf fremgik, at klager ønskede at ændre fondssammensætning på aftalen.

Ændring af investeringsvalget skal ske hurtigst muligt og senest den 10. bankdag efter den 14. marts 2025, jf. investeringsbetingelsernes pkt. 4, stk. 1, hvoraf fremgår:

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

Ændringen af klagers investeringsvalg blev ekspederet den 21. marts 2025, dvs. indenfor fristen på de 10 bankdage, jf. investeringsbetingelserne. Klager har på den baggrund ikke et krav mod selskabet i relation til ændring af investeringsvalget.

Udbetaling af pensionsopsparing

Klager oplyste ved mail af 17. marts 2025, at han havde opsagt samarbejdet med sin forsikringsmægler, og at han ønskede at få pensionsopsparingen udbetalt.

Klager skrev i mailen, at han havde bedt om at *'udtræde af aftalen [med sin forsikringsmægler] med det samme'*. Uanset denne oplysning var det dog ikke muligt at udtræde af aftalen med det samme, jf. gældende opsigelsesvarsel i aftalen mellem klager og klagers forsikringsmægler.

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

af kontraktforholdet mellem klager og klagers forsikringsmægler blev udbetalingstilbuddet dog sendt via klagers forsikringsmægler.

Ved mail af 18. marts 2025 må det således have stået klart for klager, at der skulle igangsættes en særlig proces i forbindelse med udbetalingen, og at dette var forbundet med en vis sagsbehandlingstid. Klager kan fra dette tidspunkt således ikke have været i god tro om, at udbetalingen ville ske 8-10 hverdage regnet fra den 14. marts 2025, hvor klager havde været i dialog med sin forsikringsmægler, da han efterfølgende modtog oplysninger direkte fra selskabet, der ikke understøttede oplysningen fra klagers forsikringsmægler.

Udbetalingstilbuddet blev sendt til klagers forsikringsmægler den 24. marts 2025, dvs. indenfor den oplyste frist på 8-10 hverdage.

Af udbetalingstilbuddet fremgår en forventet udbetaling på 783.378,89 kr. Det er væsentligt at holde sig for øje, at der er tale om en forventet udbetaling og dermed ikke en faktisk udbetaling. Beløbet i udbetalingstilbuddet er således en fremregning af den forventede værdi af pensionsopsparingen pr. 1. april 2025, altså en dato frem i tid. Beregningen tager derfor ikke højde for uroen på de finansielle markeder i netop denne periode. I øvrigt fremgår det af udbetalingstilbuddet, at klager til enhver tid kan følge udviklingen af sin pensionsopsparing på sin personlige side i Min Nordea Pension.

Selskabet bemærker i øvrigt, at det ikke af udbetalingstilbuddet fremgår, indenfor hvilken frist udbetalingen vil blive gennemført, hvis klager accepterede udbetalingstilbuddet.

Klagers forsikringsmægler returnerede det underskrevne udbetalingstilbud den 26. marts 2025 til selskabet og indsendte den 27. marts 2025 de påkrævede, supplerende oplysninger om årsagen til udbetalingen før det aftalte udbetalingstidspunkt til selskabet.

De supplerende oplysninger blev gennemgået den 3. april 2025, og udbetalingen blev herefter igangsat. Dette var 5 hverdage efter, at selskabet havde alle oplysninger fra klager. Selskabet fastholder, at en sagsbehandlingstid på 5 hverdage er indenfor normal og forventet sagsbehandlingstid.

At klagers ægtefælle fik udbetalt sin pensionsopsparing få dage forinden er blot et udtryk for, at sagerne behandles separat, da sagerne ikke har relation til hinanden internt i selskabet. Ægtefællerne har hver deres aftale uden sammenhæng til hinanden.

Selskabet skal i øvrigt bemærke, at klagers pensionsopsparing er placeret i et markedsrenteprodukt. Når et markedsrenteprodukt skal udbetales, skal værdien af pensionsopsparingen gøres op på baggrund af handelsdagens lukkekurser. Idet udbetalingen af klagers pensionsopsparing blev igangsat den 3. april 2025, blev værdien af pensionsopsparingen gjort op på baggrund af lukkekurserne, der stilles på den førstkommende handelsdag. Det vil for klagers vedkommende sige, at klagers pensionsopsparing er opgjort på baggrund af handelskurserne stillet den 4. april 2025.

Da værdien var blevet gjort op, blev beløbet udbetalt til klagers Nemkonto. Denne proces bevirker, at hverken klager eller selskabet på forhånd kender værdien af udbetalingen, idet der handles til ukendte lukkekurser. Eventuelle kursændringer påvirker således værdien af pensionsopsparingen og dermed den udbetaling, der overføres til klagers Nemkonto.

Ankenævnet for Forsikring

6.

105712

Idet klager selv har gjort opmærksom på, at han var bekymret pga. Trumps toldsatser i netop denne periode, må det have stået klart for klager, at der kunne være en forøget risiko for kursudsving. Derudover burde klagers forsikringsmægler havde gjort det klart for klager, at der var en risiko for negativ kursudvikling, herunder have gjort klager bekendt med produktets virkemåde.

Klager er af den opfattelse, at hans pensionsopsparing har lidt et væsentligt tab, fordi pensionsopsparingen ikke blev udbetalt til ham inden den 1. april 2025. Dette er dog en fejlagtig opfattelse.

Klagers pensionsopsparing blev ikke påvirket væsentligt i negativ retning efter den 31. marts 2025. Afkastet udgjorde i alt -2.943,20 kr. efter den 31. marts 2025, hvilket svarer til en ændring på -1 %.

Det negative afkast, som klager har fået i den tid, han var kunde i selskabet, relaterer sig således primært til perioden fra den 1. december 2024 til den 31. marts 2025. Derudover har klager betalt vederlagsomkostninger til sin forsikringsmægler samt et gebyr for at få udbetalt pensionsopsparingen, hvilket derfor også fratrækkes værdien af hans pensionsopsparing.

Samlet oversigt over bevægelserne på klagers pensionsopsparing

Indbetaling	800.000,00 kr.
Afkast 1.12.2024 til 31.12.2024	-12.449,70 kr.
Afkast 1.1.2025 til 31.3.2025	-29.681,52 kr.
Afkast 1.4.2025 til 4.4.2025	-2.943,20 kr.
Vederlagsomkostninger	-10.545,00 kr.
Omkostninger til selskabet (gebyr ifm. udbetaling)	-2.165,00 kr.
Udbetaling	742.215,58 kr.

Sammenfattende

Selskabet fastholder således, at klager ikke har et krav mod selskabet i anledning af ændring af investeringsvalg samt udbetaling af sin pensionsopsparing i april/marts 2025. Selskabet fastholder endvidere, at klagers pensionsopsparing ikke har haft et større negativt afkast efter den 31. marts 2025."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 14/3 2025 med bilag fra forsikringsmægler til selskabet fremgår bl.a.:

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

...

Ankenævnet for Forsikring

7.

105712

Investeringsaftale

Rammeaftale om etablering af aftale til individuelle kunder via [redacted] Forsikringsmægler [redacted]

☐ Nytegning ☒ Ændring af aftalenummer B [redacted]

Forsikreres fulde navn: [redacted]	
CPR-nr.: [redacted]	
Investeringsaftalen skal gælde for både mine fremtidige indbetalinger og min opsparing, medmindre andet er angivet her: ☐ Fremtidige indbetalinger	
Der oprettes Link Livscyklus placeret i Idealpension 100 (fond 76) med risikoprofil mellem risiko, (medmindre andet er angivet nedenfor). ☒ Link Pension Pengene placeres i Idealpension 100, medmindre andet er valgt nedenfor (Sæt ét kryds):	
☐ Idealpension 100 (100% fond 76) ☐ Idealpension 75 (75% fond 76, 25% fond 82) ☐ Idealpension 50 (50% fond 76, 50% fond 82) ☐ Idealpension 25 (25% fond 76, 75% fond 82)	☐ Nordea Pension Aktier Passiv 100 (100% fond 75) ☐ Nordea Pension Aktier Passiv 75 (75% fond 75, 25% fond 1) ☐ Nordea Pension Aktier Passiv 50 (50% fond 75, 50% fond 1) ☐ Nordea Pension Aktier Passiv 25 (25% fond 75, 75% fond 1)
Eller angiv i % (i alt 100%):	
% Nordea Pension Verden Globale Aktier <u>100</u> % Nordea Pension Stabil % Nordea Pension Blandet % Nordea Pension Pengemarked	% Nordea Pension Vækst % Idealpension – Lav Risiko % Idealpension ESG
Andelen i en enkelt fond skal min. udgøre 10% og andelen skal kunne deles med 5.	

Af mail af 17/3 2025 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Vi har siden 15.11.24 via [mægler] haft en aftale om at vores opsparing er indsat i to forskellige puljer i Nordea Pension. Vi har d.d. Kontaktet [mægler] og bedt om at udtræde af aftalen med det samme og aftalte, samtidig at vi selv skulle kontakte jer mhp at få vores opsparing udbetalt.

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

Af mail af 18/3 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

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

Af brev af 24/3 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tilbud på udbetaling af din opsparing

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

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

Ankenævnet for Forsikring

8.

105712

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

Send dokumenterne til [mægler] via kontaktformularen ...

...

Skriv under her: Accept af tilbuddet

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

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

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

	Beregnet udbetaling
Kapitalopsparing - Link Pension	785.543,89 kr.
Omkostninger	2.165,00 kr.
Afgift til staten	0,00 kr.
Forventet udbetaling	783.378,89 kr.

Vi udbetaler til din NemKonto. I forbindelse med selve udbetalingen opgør vi eventuel pensionsafkastskat (PAL)."

Af mail af 26/3 2025 fra mægler til selskabet fremgår bl.a.:

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

Af mail af 27/3 2025 fra mægler til selskabet fremgår bl.a.:

"Kunden skriver følgende:

'Hej

[Klagerens ægtefælle] har snakket med Nordea Pension og de oplyser, at de gerne vil have oplyst hvilke investeringer vi har planer om, når pengene bliver udbetalt. Vi kan oplyse, at pengene vil blive investeret og fonde via [modtagende pengeinstitut. Det vil blive ... Nordea er tilfredse med at vi sender denne dokumentation til dig på mail. Hilsen [klageren]'

Vil I venligst ekspedere"

Af brev af 6/4 2025 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

105712

"Udbetalingsoversigt

Vi overfører 742.215,58 kr. til din NemKonto. Beløbet er til disposition 9. april 2025.

Udbetalingen består af:

Engangsudbetaling i alt	742.215,58 kr.
Udbetaling i alt	742.215,58 kr."

Ankenævnet for Forsikring

10.

105712

Af mail af 10/4 2025 fra forsikringsmægler til selskabet fremgår bl.a.:

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

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

"Klage over tabsgivende aftalebrud

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Dvs. det har taget 13 dage !!! at foretage ændring af investeringen og ikke som vi var blevet sat i udsigt: 2-4 dage. Mine investerede penge blev derfor involveret i aktienedturen 1.-2.4.25 og jeg får dem udbetalt den 8.4.25. Dvs. 21 dage efter min opsigelse!

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

Jeg har

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

Mht min mands opsparing kundennummer ..., aftalenummer ... går det endnu værre. Denne opsparing opsigde vi samme dato 17.3.25 mhp straksudbetaling. Det gik heller ikke som lovet.

Den 7.4.25 [Klageren] får telefonisk oplyst, at investeringen blev lukket i fredags den 4.4.25 (18 dage efter vores opsigelse 17.3.25 !!) og han får et tab på ca 45.000.

Også her vil vi hævde, at vi har lidt et større kurstab end nødvendigt pga langsommelig behandling af vores opsigelse. Det bliver årsag til at investeringen bliver involveret i aktienedturen primo april.

... fra [mægler] oplyste os den 31.3.25, at omlægningen burde ske i løbet af 2-4 dage og udbetaling skulle ske indenfor 8-10 dage. [Mægler] har derfor ikke ansvar for at det er gået for langsomt.

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

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

I mail af 23/4 2025 fra klageren og hans ægtefælle til selskabet hedder det bl.a.:

"Vi aftalte med ... [mægler], den **14.3.25** at han ville videreeksperere vores anmodning om ændring af investeringsvalg s.d. Og han forsikrede om, at det skete s.d. Vi kan bede ham om at videreende dokumentation herfor.

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

Jeres afdeling for hvidvask trak sagen i langdrag 25.-27.3.25 ved at afkræve, at vi ud over vores kryds i rubrikken 'investeringsformål', skulle bede [modtagende pengeinstitut] dokumentere, at vi havde til hensigt at investere pengene hos dem (!)

Efter en samtale med en medarbejder fra afdelingen for hvidvask fik jeg dog 'lov' til selv at skrive 'dokumentationen' for, hvad vi havde tænkt os at gøre med vores egne penge.

Du skriver at i den 31.3., igangsatte udbetaling. Jeg har et billede på min mobiltelefon af min opsparing hos jer, der viser et minus på 29.575 kr. den 31.3.25. Jeg burde derfor kunne forvente at få udbetalt 747.432 kr., men får den 4.4. 25 udbetalt 729.432 kr.

Du har i dit skriv slet ikke forholdt dig til vores investering nr. to kundennummer ..., aftalenummer ..., som først blev udbetalt til vores konto den 8.4.25!!! Og med et betydeligt tab. Den udbetaling kan næppe have været igangsat 31.3.25, som du skriver."

Klageren og hans ægtefælle har i mail af 29/4 2025 til forsikringsmægler bl.a. anført:

"Vi har haft en længere korrespondance med Nordea Pensions klageafdeling. Vores påstand er, at vi har lidt et tab som følge af langsommelig ekspedition ved Nordea Pension.

Indtil videre har det været uden held. Nordea pension er ikke enige i de præmisser du har udstukket for os, nemlig at det tager 2 - 4 bankdage fra en anmodning om ændring og 8 - 10 bankdage for en udbetaling af pension. Du talte om dage og Nordea om bankdage. Det gør en stor forskel. Vi oplever at Nordea pension selv vælger hvornår de op til 10 bankdage begynder.

Vi aftalte med dig den 14.3 at få omlagt vores investeringer. Du sagde der ville gå 2-4 dage med at få det ekspederet hos Nordea Pension.

[Klagerens] pension blev omlagt 21.3.25 og min blev omlagt d 27.3 25. Nordea Pension anerkender ikke de 2-4 dages frist. Iflg Nordea Pension ekspederer de ændringer hurtigst muligt og senest på den 10. bankdag. De mener ikke de kan gøres ansvarlig for den rådgivning vi har modtaget.

Vi opsagde investeringen ud fra en forventning om, at vi kunne undgå at få vores opsparing involveret i den forventede aktiefald efter Liberation Day 2.4.25.

Vi opsagde begge skriftligt investeringen hos Nordea 17.3. og mener derfor vi kunne forvente at få investeringen stoppet efter 10 bankdage, altså senest 31.3.25. Sådan kom det ikke til at gå. Den 25.3., som iflg vores forventning var den 6. bankdag, fik vi brev fra Nordea til underskrift ang. den forventede udbetaling uden indregning af årets kurstab. Vi skrev under og Nordea har på baggrund her af tilladt sig at regne denne dato for for ... ansøgning dvs. 10 bankdage.

Hvad angår [klagerens] investering, som blev opsagt s.d., så har de angivet dato for modtagne hvidvaskoplysninger, som de først fik 27.3, derfor blev udbetaling først igangsat 3.4 og iflg Nordea Pension ikke for sent. (Den 6.4. fik [klageren] besked i e boks om udbetalingen på det endelige beløb ville ske 9.4)

Vi har bedt Nordea pension om at oplyse de præcise udbetalingsdatoer og tidspunkter på dagen for realiseringen af de to investeringer vi havde. Vi afventer disse oplysninger.

Vi håber du har forståelse for vores frustration over at både [mægler] og Nordea Pension fralægger sig alt ansvar for at der ikke er overensstemmelse mellem hvad vi bliver sat i udsigt og de faktiske begivenheder."

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

"3 Ansvar for investeringer og opsparings udvikling

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

...

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

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

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

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

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

4 Generelt

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

...

13 Udbetaling før tid

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

...

17 Korrektur på policen

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

Nævnet udtaler:

Klageren oprettede den 1/12 2024 via en forsikringsmægler en kapitalpensionsordning i markedsrenteproduktet Link Pension på grundlag af et indskud på 800.000 kr. Han genkøbte i marts-april 2025 kapitalpensionen, og den 9/4 2025 fik han udbetalt 742.215,58 kr. Klageren er utilfreds med selskabets sagsbehandlingstid, og han ønsker at få en økonomisk kompensation for kurstab fra 31/3 2025 og frem til udbetalingen skete.

Det fremgår af korrespondancen, at klageren den 14/3 2025 via forsikringsmægler indsendte en blanket om ændring af investeringsvalg til 100 % Nordea Pension Stabil. Den 17/3 2025 skrev klageren til selskabet, at han ønskede at få udbetalt opsparingen. Selskabet oplyste den 18/3 2025, at klageren vil modtage et tilbud om udbetaling inden for 10 hverdage. Den 24/3 2025 sendte selskabet et tilbud, hvor den forventede udbetaling var 783.378,89 kr., idet beløbet dog vil afhænge af kursudviklingen frem til udbetaling. Den 26/3 2025 videresendte forsikringsmægleren klagerens accept, og den 27/3 2025 videresendte forsikringsmægleren klagerens oplysninger i relation til hvidvask. Selskabet ekspederede udbetalingsanmodningen på grundlag af kurser den 4/4 2025 og meddelte den 6/4 2025, at udbetalingen vil være til disposition den 9/4 2025.

Klageren har anført, at han ønskede at udtræde af ordningen straks for ikke at blive involveret i en aktienedtur som følge af politisk uro. Forsikringsmægleren oplyste den 14/3 2025, at der ville gå 8-10 dage, før han ville have sine penge igen. Klageren ønskede at ændre investeringerne for at reducere risikoen i ventetiden, idet mægleren oplyste, at der højst ville gå 2-4 dage med at omlægge investeringerne. Hvis oplysningerne fra mægleren havde holdt stik, ville klageren have haft sin investering tilbage senest den 31/3 2025. Selskabet har telefonisk oplyst, at investeringsomlægningen først skete den 27/3 2025. Klageren har anført, at selskabets hvidvaskafdeling trak sagen i langdrag den 25-27/3 2025, og at selskabets langsommelighed førte til, at pengene har været involveret i aktienedturen den 1-2/4 2025.

Selskabet har anført, at klageren ikke har et krav i anledning af forløbet omkring investeringsomvalg og udbetaling af pensionen. Selskabet ekspederede klagerens anmodning om ændring af investeringsvalg den 21/3 2025 og således inden for 10 bankdage, jf. investeringsbetingelsernes punkt 4.1. Selskabet sendte den 24/3 2025 et udbetalingstilbud inden for 8-10 hverdage, således som selskabet havde oplyst. Efter modtagelse af accept den 26/3 2025 og hvidvaskoplysninger den 27/3 2025 igangsatte selskabet den 3/4 2025 – 5 hverdage senere – udbetalingen til klageren. Selskabet har anført, at dette er inden for normal og forventet sagsbehandlingstid. Idet klagerens ordning var et markedsrenteprodukt, sker opgørelse på baggrund af lukkekurser

Ankenævnet for Forsikring

15.

105712

næstkommende hverdag, hvorfor klagerens udbetaling er opgjort på grundlag handelskurserne den 4/4 2025. Selskabet har anført, at klagerens investeringstab primært relaterer sig til perioden fra 1/12 2024 til 31/3 2025, og at tabet fra 1/4 2025 til 4/4 2025 alene var 2.943,20 kr.

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

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

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

Nævnet har i forhold til investeringsomvalget blandt andet lagt vægt på, at selskabet modtog ændringsbegæringen den 14/3 2025 og har oplyst, at det effektuerede omvalget den 21/3 2025. Effektueringen er sket inden for fristen på 10 bankdage, der fremgår af punkt 4.1 i investeringsbetingelserne.

Nævnet har i forhold til udbetalingen af pensionsordningen lagt vægt på, at selskabet modtog klagerens mail den 17/3 2025 med besked om, at han ønskede at få pensionsordningen udbetalt. Selskabet oplyste den 18/3 2025, at selskabet vil sende et udbetalingstilbud inden for 10 hverdage. Den 24/3 2025 sendte selskabet et udbetalingstilbud, og den 27/3 2025 havde selskabet modtaget accept og oplysninger i relation til hvidvask. Selskabet igangsatte udbetalingen

Ankenævnet for Forsikring

16.

105712

den 3/4 2025, idet opgørelse af værdien af fondsandelene herefter skete på grundlag af handelskurser den 4/4 2025.

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

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

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.



Peter Thønnings