610/00

Den 29. december 2000 blev i sag nr. 53.353:

xxxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx x
xxxx xxxxxxxxx

mod

Tryg-Baltica Forsikring
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har haft livsforsikring i Tryg-Baltica Forsikring, klager over selskabets sagsbehandling.

Af klagen af 7/6 2000 til nævnet fremgår: "Tryg Baltica har ved urimelig smøl og unødig forhaling af overførsel af min pensionsforsikring til min bank påført mig et tab på kr. 26.078,14 (puljens afkast i marts). Tryg Baltica tilbyder først at godtgøre mig tabet, men ombestemmer sig så senere. Jeg mener ikke selskabet kan påberåbe sig FAL 24 i denne sag, da der her er tale om at selskabet direkte påfører mig et formuetab ved sin adfærd. M.H. T-B har lovet at holde mig skadesløs, det bekræfter hun i brev af 9/5-00. Først da beløbets størrelse går op for selskabet ændres holdning."

Selskabet har i skrivelse af 17/7 2000 til nævnet bl.a. anført: "Forsikringen blev oprettet pr. 1.12.1987, som kapitalpension med forsikredes arbejdsgiver S. Specialarbejderskole 1.12.1987. Kopi af forsikringsbevis er vedlagt (bilag 1 A). Den 8.2.2000 bad forsikrede telefonisk om en opgørelse over forsikringens genkøbsværdi. Den 10.2.2000 sender vi forsikrede vedlagte (bilag 1) opgørelse over forsikringens værdi ved ophævelse pr. 1.2.2000. Den 6.3.2000 modtager vi en anmodning om overførsel (bilag 2) fra Jyske Bank dateret 21.2.2000. Vi sender originalen, der, som det fremgår, er blevet rettet i adressefeltet. Vi kan naturligvis ikke vide, om en fejlskrift i adressaten på brevet har været

årsag til, at vi først den 6.3.2000 modtager brevet, der er dateret den 21.2.2000. Vi beder herefter telefonisk den 7.3.2000 vores assurandør J.O. om at kontakte ..(klageren) for at høre om grunden til forsikringens ophævelse. Vores assurandør har efterfølgende oplyst, at han kontaktede ..(klageren), men at denne oplyste ham om, at han allerede havde kontaktet hovedkontoret og meddelt, at forsikringen skulle ophæves. Vores assurandør går herefter ud fra, at sagsbehandleren på hovedkontoret er blevet kontaktet af kunden, hvilket ikke er tilfældet. Misforståelsen resulterer i, at assurandøren ikke melder tilbage til hovedkontoret og oplyser, at forsikrede var fast besluttet på at ophæve forsikringen. Den 24.3.2000 ringer ..(klageren) til hovedkontoret og beklager sig over, at overførslen ikke er sket. Henvendelsen fredag den 24.3.2000 fra ..(klageren) skete så sent, at vi ikke kunne nå at ekspedere overførslen til banken før mandag den 27.3.2000, således at beløbet først var til rådighed på kundens konto i Jyske Bank den 28.3.2000. Den 28.3.2999 modtog vi brev af 27.3.2000 fra ..(klageren), hvor der rejses krav om erstatning for manglende forrentning i den puljeordning i Jyske Bank, som forsikrede havde valgt. Vi besvarer brevet den 5.4.2000 (bilag 4) og meddeler, at der er givet renter for hele perioden. … Da klager har modtaget morarente af det overførte beløb på i alt 3.727,62 kr. - beregnet som morarenten efter FAL § 24 for tiden fra 1. marts til den 28. marts 2000 - finder vi at klager ikke er berettiget til erstatning her ud over, idet:

- klager har ikke rejst krav herom før efter beløbets overførsel til Jyske Bank
- får klager medhold i sin påstand, vil det betyde, at klager får mulighed for at spekulere i kursudviklingen uden at skulle deltage i et evt. tab, da krav på en merrente kun vil blive gjort gældende, såfremt puljen giver et større afkast end morarenten efter FAL.

Såfremt nævnet finder, at klager er berettiget til erstatning, gør vi gældende, at erstatningen i så fald må tage hensyn til, at selskabet efter FAL § 24, har 14 dage til at ekspedere udbetalingen, efter at de nødvendige oplysninger er indsendt til selskabet. Vi modtog først anmodningen om forsikringens overførsel til Jyske Bank her i selskabet den 6. marts 2000. Følgelig kan erstatningen for eventuel manglende indtjening i puljen ikke beregnes for tiden forud for den 20.3.2000."

Klageren har heroverfor i skrivelse af 1/8 2000 til nævnet anført: "Der er ikke rettet i adressaten som påstået af Tryg Baltica. Se bilag 1. Er der rettet i adressaten må dette være sket internt hos Tryg Baltica. Jyske Bank rykker endvidere Tryg Baltica for svar

den 01.03.00. og igen 16.03.00. hvor der følges op med en fax.. begge meddelelser påstår Tryg Baltica aldrig at have fået. Se bilag 2, hvor der også er kvittering for faxen til T-B. Tryg Baltica's assurandør J.O. har på intet tidspunkt kontaktet mig i den sag. Da der intet skete ringede jeg ham op den 24.03.00. og beklagede mig. J.O. oplyste at han blev ringet op fra sit hovedkontor den 07.03.00. og ved den lejlighed meddelte at havde man ikke hørt fra ham inden 2 dage kunne sagen blot ekspederes. Assurandør J.O. har i fredags den 28.07.00 bekræftet dette over for mig. Ved samtalen med J.O. den 24.03.00 meddelte jeg at jeg selv ville ringe til Tryg Baltica's hovedkontor hvilket skete samme dag som det også [fremgår] af Tryg Baltica's brev til Dem. I brev af 29.05.00 meddeler Tryg Baltica at man vil betale forskelsafkastet, og sender det beløb de herefter kommer frem til. Først da jeg igen henvender mig og gør opmærksom på at de bør nærlæse den fremsendte dokumentation bliver man opmærksom på beløbets størrelse og nægter herefter at godtgøre afkast-tabet uanset at man tidligere har givet tilsagn herom. Se bilag 3. Jeg er af den opfattelse, at uanset hvem hos Tryg Baltica der måtte være skyld i sagsforløbet, er det mig uvedkommende. Tryg Baltica erkender erstatningspligten ved brev af 29.05.00. men ombestemmer sig så da beløbets størrelse går op for dem."

Selskabet er herefter i skrivelse af 14/9 2000 fremkommet med følgende kommentarer: "Sagsforløbet, således som det er beskrevet i vores brev af 17.7.2000, fastholdes. Det bemærkes endvidere, at forsikrede først efterfølgende har oplyst selskabet om, at provenuet fra den ophævede forsikring skulle indsættes i en puljeordning i Jyske Bank. Brevet med anmodning om overførsel fra Jyske Bank (vedlagt som Bilag 2 i vores brev af 17.7.2000 til Ankenævnet), giver ingen oplysning om, hvilken form for pensionsordning beløbet skulle anvendes til. … Vi fastholder herefter, at klager ikke har krav på en godtgørelse ud over den betalte morarente opgjort efter FAL § 24, jf. vores brev af 17.7.2000 med bilag. Endvidere er der ikke i vores brev af 29.5.2000 givet klager tilsagn om, at selskabet vil betale en godtgørelse ud over den opgjorte morarente."

Endelig har selskabet i skrivelse af 2/11 2000 til nævnet anført, at den af klageren krævede forrentning er under forudsætning af, at der har været tale om en fast gennemsnitssaldo i hele marts måned og uden hensyn til administrationsgebyr. Endvidere finder selskabet, at rente først kan kræves betalt 14 dage fra modtagelsen den 6. marts 2000.

Skrivelsen af 9/5 2000, som klageren påberåber sig indholdet af, er sålydende: "De har ønsket en forrentning på 6,01 % af det beløb, som vi har overført til J. Bank. Da vi allerede har godtgjort Dem en rente på 4,5 %, sendes herved differencen, jvf. nedennævnte opstilling:

Overført til J. Bank den 28.3.2000:

Overførselsværdi - skattekode 3	605.841,04 kr.
Renter for tiden 1.3 - 28.3. 4,5 %	2.120,44 kr.
I alt overført ultimo marts	607.961,48 kr.

Resterende rentegodtgørelse:

Renter for tiden 1.3. - 28.3. (6,012% - 4,5) 1,512 %	716,24 kr.

De resterende renter indsættes på Deres konto nr. 7590...

Da de nu har modtaget i alt 6,012 % i forrentning af ovennævnte overførselsbeløb for perioden 1.3 - 28.3.2000, er De stillet som om, forsikringen var overført til J. bank den 1.3.2000. Vi beklager at sagen har udviklet sig på denne kedelige måde, og vi håber, at De nu har fået tilfredsstillet Deres krav."

Nævnet udtaler:

Selv om klagerens skrivelse af 26/4 2000 tydeligt angiver, at forrentningsprocenten er månedlig, finder nævnet, at det tydeligt fremgår af selskabets skrivelse af 9/5 2000 og den deri angivne renteberegning, at selskabets løfte gælder forrentning pro anno. Nævnet finder under henvisning hertil, at skrivelsen af 9/5 2000 ikke indeholder et løfte om at ville godtgøre klageren en rente på 6,01 % pr. måned. Derimod finder nævnet at måtte lægge til grund, at klagerens anmodning om overførsel er fremsendt som angivet af klageren og således har været selskabet i hænde senest den 23/2 2000.

Da selskabet må indrømmes en ekspeditionstid - som ligeledes er anført i selskabets skrivelse af 10/2 2000 til klageren - på 14 dage, finder nævnet, at overførslen kunne være sket , således at beløbet var banken i hænde den 9. marts 2000. At overførslen ikke blev effektueret inden dette tidspunkt, finder nævnet må tilregnes forhold hos selskabet. Nævnet finder derfor, at selskabet er erstatningsansvarlig for det tab, klageren har lidt ved den sene overførsel. Nævnet finder derfor, at selskabet skal udbetale klage-

ren erstatning svarende til den rente, klageren ville have opnået hos banken, hvis banken havde haft beløbet i hænde den 9/3 2000. Beløbet skal fratrækkes allerede udbetalt rentegodtgørelse.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Tryg-Baltica Forsikring, skal godtgøre klageren det tab, han har lidt ved at hans bank ikke modtog det overførte beløb den 9/3 2000.

Jørgen Nørgaard