658/02

Den 4. november 2002 blev i sag nr. 57.905:

xxxxxxxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har pensionsordning i Danica Pension, klager over, at selskabet ved en utilfredsstillende sagsbehandling har påført ham et tab på 101.145,97 kr.

Klageren har i skrivelse af 18/2 2002 til nævnet indgående redegjort for sagen. I skrivelsen hedder det:

"I forbindelse med overførsel af min Danica Pensionsordning til Danica Link har jeg en del kritikpunkter. Disse er foreholdt Danica Pension uden en for mig tilfredsstillende løsning.

...

Sagsfremstillingen er som flg:

I april 2000 forespørger jeg Danica hvorvidt selskabet overvejer at oprette puljeordninger. Hertil svarer Danica, at selskabet forventer at tilbyde puljeordninger ca. 01.04.2001. I denne skrivelse bemærker Danica at min ordning er et led i pensionsaftale med Finanssektorens Pensionskasse (FSP) og overførsel til puljeordning kræver samtykke herfra.

Dette samtykke opnår jeg i september 2000, idet FSP ... meddeler samtykke hertil blandt andet med respekt af skattekoder.

Jeg er herefter rustet til at tilmelde mig Linkordningen, der introduceres af Danica ca. 01.04.2001. I løbet af april/maj 2001 modtager jeg div. materiale fra assurandør K.B.C. ..., Danica Pension og efter samtale med M.Z., Danica Pension får jeg afklaret, at også min pensionsordning vil kunne overføres til Danica Link-ordning. I maj og juni 2001 har jeg endvidere korrespondance og samtaler med H.Z., Danica Pension med henblik på afklaring vedr. underskriftudfyldelse af en arbejdsgivererklæring.

Ved samtaler med ovennævnte KBC i april/maj 2001 orienterer jeg denne om, at min pensionsordning er led i pensionsordning med Finanssektorens Pensionskasse (FSP) og at FSP i efteråret 2000 har givet samtykke til overførsel til Link-ordning og i fald Danica skulle have en eller anden erklæring fra FSP skulle Danica sørge for at indhente denne.

Her begår Danica Pension, efter min bedste overbevisning, fejl nr. 1 ved ikke at indhente erklæring fra FSP - som ellers aftalt m/KBC.

Jeg er herefter standby henover sommeren og i løbet af september 2001 fandt jeg at kursniveauet efterhånden var interessant og den 25. september 2001 indsendte jeg de fra Danica modtagne blanketter i underskreven stand med henblik på investering under Link-ordningen. Jeg afventede herefter opkobling til Danske Net således, at jeg kunne foretage mine investeringer som brochurematerialet gav udtryk for. Dette skete ikke.

Her begår Danica Pension, efter min bedste overbevisning, fejl nr. 2, idet det ikke fremgår af informationsmaterialet for Danica, Link at 'man' ikke selv kan investere ved 1. investering.

I stedet modtager jeg i skrivelse af 01. oktober 2001 en af de indsendte blanketter retur med anmodning om udfyldelse således, at Danica kunne se hvordan jeg ønsker mine investeringer fordelt og herudover modtager jeg fra Danica en **ny blanket til udfyldelse og returnering** - en blanket hvor jeg giver tilladelse til selve overførslen. Blanketten til ovf. burde absolut have været med i første runde!

3. 57.905

Her begår Danica Pension, efter min bedste overbevisning, fejl nr. 3 ved at have undladt/glemt at medsende denne overførselsblanket sammen med øvrige oprindeligt udsendte dokumenter til min underskrift.

P.g.a. ferie indsendes disse blanketter først pr. 17. oktober 2001. Da jeg ikke hører fra Danica rykker jeg pr. tlf. den 29. oktober 2001 KBC (KBC var optaget og jeg får i stedet S.T. i tale). Her bedyrer jeg, at min tålmodighed er ved at briste og anmoder om, at der nu 'sker noget'. KBC kontakter mig herefter den 30. eller 31. oktober 2001 og fortæller mig at han i 'systemet' kan se, at der er ved at 'ske noget' - blot kunne han ikke se hvad. Jeg bemærker overfor KBC, at jeg går ud fra, at det er handlerne der er ved at blive foretaget og at jeg forventer at disse bliver foretaget pr. 30. eller 31. oktober 2001. l modsat fald ville jeg forbeholde mig ret til at rette henvendelse til ankenævnet for Pensionsselskaber.

Intet sker og jeg rykker flere gange pr. tlf. IKBC. l skrivelse af 07. november 2001 fra Danica modtager jeg kopi af skrivelse fra Danica Pension til Finanssektorens Pensionskasse. l skrivelsen anmoder Danica om accept fra FSP på overførslen til Linkordning - **en accept Danica for længst burde have indhentet.**

Her vil jeg tillade mig at henvise til ovenfor anført "fejl nr. 1 -". Blanketten med FSPs accept burde for længst være indhentet af Danica Pension som aftalt.

Med baggrund i, at jeg er meget utilfreds med forløbet kommer herefter salgschef A.C. ..., Danica Pension ind i billedet ultimo november 2001. AC orienterer mig den 30. november 2001 om, at det er ved at være sidste udkald, hvis investeringen skal foretages pr. 05.12.2001. Jeg skulle i så fald inden kl. 12.00 den 30. november 2001 faxe/maile til AC - i modsat fald ville handlerne først finde sted pr. 05. januar 2002 - 1 måned senere. Dette var helt nyt for mig - jeg er på intet tidspunkt orienteret om, at investering alene kan foretages pr. 05. i en måned.

Her begår Danica Pension, efter min bedste overbevisning, fejl nr. 4, idet jeg på intet tidspunkt tidligere er blevet oplyst om, at der alene kan handles pr. hver den 05 i en måned - ej heller i informationsmaterialet vedr. Linkordningen.

For at få handlerne på plads og for ikke at blive 'dømt for nøl' føler jeg mig presset til at faxe/maile til AC at handlerne skal fortages pr. 05.12.01 - i modsat fald ville handlerne - iflg. AC - først kunne ske pr. 05.01.02. I min fax/mail til AC gjorde jeg samtidig opmærksom på, at jeg ikke var tilfreds med sagsbehandlingen i Danica Pension og at der skulle findes en løsning på mit 'tab' ved den meget langsommelige sagsbehandling. Handlerne foretages herefter - ikke pr. 05.12.01 men pr. 06.12.2001!!

Her begår Danica pension, efter min bedste overbevisning, fejl nr. 5 ved at handle med 1 dags forsinkelse.

Jeg skal herved anke over et meget utilfredsstillende sagsforløb i Danica Pension i forbindelse med overførsel af min pensionsordning til Danica Link. Med den hastighed aktiekurser m.v. bevæger sig, må der ikke ske forsinkelse på over 2 mdr. (25.09. - 06.12) førend overførsel til Link-ordning finder sted.

Jeg er af den opfattelse, at Danica Pension i forlængelse af min indsendelse af div. dokumenter pr. 25.09.01 og allersenest pr. 30. oktober 2001 burde have investeret/overført mine pensionsmidler til Link-ordning.

Jeg har opgjort min 'mistede fortjeneste' ved investering pr. 06.12.01 contra pr. 30.10.2001 til kr. 101.145,97. Herfra skal trækkes den rente Danica Pension har tilskrevet min pensionskonto i samme periode."

Selskabet er herefter i skrivelse af 14/3 2002 til nævnet fremkommet med følgende sagsfremstilling:

"Den 16. maj 2001 sendte assurandør K.B.C. bl.a. begæring, indbetalingsprofil og brochure om Danica Link til F.K. [klageren].

Den 29. september 2001 modtog assurandør K.B.C. disse dokumenter retur. Da der manglede typeangivelse af aktierne blev indbetalingsprofilen påny returneret, og samtidig blev kunden bedt om at underskrive et overførselsbilag. Dette bilag var ikke

standard, da vi startede markedsføringen af Danica Link-produktet i april 2001, men blev hurtigt en del af det samlede materiale ved oprettelse af en link-ordning.

Som det fremgår af korrespondancen i sagen, modtog vi F.K.s overførselsbilag vedrørende forsikringsnummer ... 961 og den tilrettede indbetalingsprofil den 19. oktober 2001 og påbegyndte ekspeditionen den 30. oktober 2001. Begæring, overførselsbilag og indbetalingsprofil vedlægges i kopi som bilag A, B og C.

Da den eksisterende forsikring, som F.K. ønskede at overføre til Danica Link, var et led i en pensionsordning med Finanssektorens Pensionskasse, krævedes der desuden et skriftligt samtykke fra denne pensionskasse, inden overførsel kunne ske til Danica Link. I F.K.'s sag vedrørende etablering af Danica Link ligger der ikke noget skriftligt samtykke fra Finanssektorens Pension til overførsel. Danica Pension tager først selv initiativ til at indhente den slags samtykker, når der foreligger en underskrevet begæring.

I øvrigt fremgår det af vores brev af 19. april 2000, bilag D, at F.K. selv skulle indhente samtykket. Dette brev er nævnt i den tidligere korrespondance og vedlægges som bilag D. Den 1. november 2001 blev samtykke til overførsel fremsendt til assurandør K.B.C. sammen med begæringen, idet begæringen manglede angivelse af medforsikrede. Assurandøren skulle sørge for F.K.s underskrift. Den 5. november 2001 var dokumenterne retur hos vores sagsbehandler, og den 7. november 2001 skrev sagsbehandleren til Finanssektorens Pensionskasse for at bede om deres accept til overførslen til Danica Link. Da der var adresseændring, fik vi brevet retur den 9. november 2001. Samme dag fremsendte vi nyt brev til den nye adresse, og den 20. november 2001modtog vi svar fra Finanssektorens Pensionskasse om tilladelse til overførelse, bilag E.

Fordi vores sagsbehandler havde et par spørgsmål på grund af en uklarhed i den udfyldte indbetalingsprofil, prøvede sagsbehandleren at få telefonisk kontakt med F.K.. Dette lykkedes den 23. november 2001. På dette tidspunkt udtrykte kunden imidlertid utilfredshed med forløbet omkring oprettelsen af Danica Link-ordningen. Derfor blev

salgschef A.C. involveret i sagen, og sagsbehandleren afventede kundens endelige accept af etableringen.

Den 30. november 2001 blev forsikringen efter aftale mellem kunden og A.C. effektueret.

En kunde kan ikke begynde at investere i Danica Link, før selve ordningen er etableret.

Som det fremgår af det materiale, man får udleveret ved oprettelsen af forsikringen, skal der udover begæringen også udfyldes en indbetalingsprofil. Desuden kræves det, før der kan foretages dispositioner over en Danica Link-ordning via Danske Netbank, at der blandt andet foranlediget af Forbrugerombudsmandens henstillinger først laves en fysisk aftale om elektronisk tilslutning, inden kunden får adgang til elektronisk at tilslutte sig muligheden for at handle via netadgangen.

Med Danica Link kan kunderne løbende foretage omplaceringer af pensionsmidlerne, så det er ikke korrekt, at handlerne kun kan effektueres hver den 5. i en måned. Det var imidlertid bedst for F.K., at hans Danica Link-ordning blev etableret så hurtigt som muligt, når det var vigtigt for ham, at han selv kunne handle for de opsparede værdier. Hvis F.K. og A.C. har misforstået hinanden på dette punkt, beklager vi dette. Den løbende mulighed for omplacering er et vigtigt element i Danica Link og fremgår bl.a. af vedlagte brochure om Danica Link side 4, bilag F samt af investeringsbetingelserrie, bilag G.

De første handler på F.K.s Danica Link-ordning blev herefter foretaget pr. den 6. december 2001.

Vi beklager, at F.K. har oplevet forløbet omkring etableringen af hans Danica Link-ordning som utilfredsstillende, og vi har tidligere forsøgt at forklare kunden forløbet. Vi mener ikke, at der er begået erstatningspådragende fejl, ligesom vi ikke mener, at der er opstået et erstatningsberettiget tab."

I skrivelse af 4/4 2002 til nævnet har klageren fremsat følgende kommentarer til det af selskabet anførte:

" Typeangivelse af aktier på indbetalingsprofil:

denne blev ikke oprindelig udfyldt på grund af, at informationsmateriale for Link-ordninger gav indtryk af, at kunden selv kunne fordele sine investeringer med respekt af de i informationsmaterialet beskrevne investeringsforeninger.

Overførselsbilag:

da dette bilag tilsyneladende hurtigt blev standard ved overførsel til Link-ordninger, burde bilaget være eftersendt til mig, så ledes at jeg var i besiddelse af den 'samlede overførselspakke'. hvorved jeg hurtigt kunne igangsætte dispositioner under Link-ordn.

Materiale er modtaget i Danica den 19.10 2001 og ekspeditionen er påbegyndt den 30.10.2001. Hvad sker der i den mellemliggende periode?

Samtykke fra Finanssektorens Pensionskasse (FSP):

Danica Pension anfører i skrivelse af 19. april 2000 at der skal indhentes samtykke fra FSP og som tidligere anført opnår jeg i september 2000 samtykke fra FSP. Dette orienterer jeg Danica-assurandør K.B.C. om i april/maj 2001 og samtidig aftales med K.B.C. at denne skal indhente skriftlig bekræftelse fra FSP i fald Danica skulle have en sådan,

i svarskrift af 14/03-02 fra Danica Pension anføres at 'Danica Pension først selv tager initiativ til at indhente den slags samtykker, når der foreligger underskreven begæring'. Dette forhold burde Danica-assurandør K.B.C. have gjort mig opmærksom på i april/maj 2001. I så fald ville jeg selv have foranlediget denne indhentet fra FSP.

I svarskrift fra Danica af 14/03-02 anføres det, at der på begæring manglede angivelse om medforsikrede. Den til mig udsendte begæring var forudfyldt af Danica-assurandør K.B.C. og 'blot til min underskrift'. Jeg vil tillade mig at bemærke, at jeg på

indsendt 'fællesaftaleerklæring' (underskreven 15/06-01) tillige har erklæret at jeg er gift!

I svarskrift fra Danica af 14/03-02 anføres det at der var uklarhed i den udfyldte indbetalingsprofil. Denne 'uklarhed' var, at jeg havde anført 'Danske Invest - Danske Aktier' på profilen, hvilken der tilsyneladende ikke kunne investeres i. Dette uanset at der i informationsmaterialet (risikobarometer) var anført Danske Invest - afd. Danmark!

Danica Pension anfører, at dette først blev afklaret den 23. november 2001. Hertil skal jeg bemærke, at jeg var i kontakt med Danica Pension (S.T. og K.B.C.) gentagne gange i dagene 29 - 30 og 31. oktober 2001 og primo nov. 2001 og hvis der var spørgsmål eller uklarheder kunne disse have været afklaret på dette tidspunkt.

Danica anfører, at jeg først den 23.11.2001 udtrykker utilfredshed med forløbet omkring oprettelse af Danica Link-ordningen - dette er direkte usandt! Min utilfredshed blev, som tidl. anført, klart udtrykt i dagene 29 - 30 og 31. oktober 2001 overfor Danica Pension (S.T. og K.B.C.).

I svarskrift af 14/03-02 anfører Danica at aftalen blev effektueret mellem A.C. og kunden. Her vil jeg tillade mig at henvise til min skrivelse til Ankenævnet af 18102-02 - side 3 (1. halvdel af siden).

I svarskrift af 14/03-02 anfører Danica ' - at en kunde ikke kan på begynde investeringer/foretage dispositioner i Danica Link-ordninger førend der foreligger fysisk aftale om elektronisk tilslutning. Dette finder jeg helt naturligt. Informationsmaterialet giver imidlertid indtryk af, at kunden selv kan disponere (foretage køb/salg) - også 1. gangs køb - når den elektroniske adgang er etableret. Dette er tilsyneladende ikke tilfældet, idet 1. gangs køb skal foretages af Danica og ifølge oplysninger fra salgschef A.C. alene pr. den 05. i en måned.

Som en lille illustration af, hvor hurtigt det går på værdipapirmarkedet, kan jeg supplerende oplyse at mit 'tab' ved investering pr. 06. december 2001 i stedet for pr. 05.

december 2001 (som anført i min mail af 30.11.01 til A.C.) kan opgøres til ca. kr. 15. 000."

Slutteligt har selskabet i skrivelse af 30/4 20002 til nævnet anført følgende:

"Typeangivelserne er anført på begæringen om Danica Link, fordi det er vigtigt, at kunden selv angiver, hvorledes investeringerne skal foretages.

Det er vigtigt, at kunderne helt præcist angiver, hvilken investeringsafdeling der ønskes at blive investeret i. Hvis vi på nogen måde begynder at gætte om disse investeringsbeskrivelser, kan der nemt opstå klagesager. F.K. havde, som det fremgår af hans brev, anført, at han ville investere i Danske Invest - Danske Aktier. Afdelingen 'Danske Aktier' findes imidlertid kun under investeringsforeningerne Alfred Berg og Carnegie og ikke under Danske Invest.

Vi mener Ikke, at fremsendelse af nyt overførselsbilag er en fejl.

Det kan heller bebrejdes os eller karakteriseres som usædvanligt, at sagens materiale ligger fra den 19. oktober 2001, til ekspeditionen af selve sagen påbegyndes den 30. oktober 2001. Der er således tale om 7 arbejdsdage.

Som nævnt i vores, tidligere brev er det Danica Pensions holdning, at vi ikke begynder at indhente diverse erklæringer som for eksempel et samtykke fra en anden pensionsleverandør, før der foreligger en underskrevet begæring.

Som det fremgår af begæringen, skal medforsikredes navn og cpr.nr. anføres. Vi beklager, at assurandøren ikke havde påført begæringen disse oplysninger, men i øvrigt mener vi, at kunden selv også burde have set, at disse oplysninger manglede.

Det er ikke tilstrækkeligt, at kunden har haft kontakt til assurandørerne i slutningen af oktober og begyndelsen af november. Det var vores sagsbehandler på hovedkontoret, der skulle oprette sagen, og det var således hende, der prøvede at komme i kontakt med kunden.

Vi må gentage, at salgschef A.C. ikke har sagt, at handler kun kunne foretages pr. deri 5. i en måned. Dette er ikke i overensstemmelse med produktet Danica Link og bestemt ikke i overensstemmelse med markedsføringsmaterialet om produktet.

Generelt er pensionsopsparing en meget langsigtet opsparing, hvor afkastet skal vurderes på basis af en længere årrække. Derfor fastholder vi, at der ikke er opstået et erstatningsberettiget tab og henviser i øvrigt til vores tidligere brev i sagen."

Nævnet udtaler:
Efter en gennemgang af sagen finder nævnet ikke grundlag for at tage klagen til følge, idet selskabets sagsbehandling og kundeinformation efter nævnets opfattelse ikke har været kritisabel. Nævnet finder det således ikke godtgjort, at selskabet har begået fejl, der har medført økonomiske tab for klageren, hvorfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen