786/07

Den 31. december 2007 blev i sag nr. 71.153:

xxxx xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx x xx xxxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har haft pensionsordninger i PFA Pension, klager over selskabets afvisning af at dække det tab, som han mener at have lidt på grund af selskabets lange ekspeditionstid i forbindelse med pensionsordningernes overførsel til anden pensionsleverandør.

Selskabet har afvist at udbetale erstatning til klageren med henvisning til, at han ikke har lidt et økonomisk tab som følge af ekspeditionstidens længde.

Det fremgår af sagen, at SEB Pension på vegne af klageren den 4/1 2007 tilskrev det indklagede selskab. I denne skrivelse hedder det bl.a.:

> "Denne sag, der omfatter en i udgangspunktet banal overførsel af to PFA-aftaler til SEB Pension, har haft et for vores kunde K.F.J. ... utilfredsstillende og tabsgivende forløb. Det er min opfattelse, at PFA har handlet ansvarspådragende og hæfter for tabet.
> ...
> K.F.J. underskrev 2. maj 2005 en begæring om overførsel af de to PFA-aftaler, som med brev af 23. maj 2005 blev sendt til PFA. Af vedlagte kopier fremgår det, at dokumenterne er bekræftet modtaget i PFA den 24. maj 2005.
>
> Med de opsigelsesregler, der ... gælder PFA, burde PFA derfor have overført værdierne senest 1. juli 2005.
>
> Der blev ikke af SEB Pension umiddelbart iværksat en konkret rykkerprocedure, idet det var almindelig kendt, at PFA havde uacceptable lange genkøbsekspeditionstider på både halve

og hele år. Vi har mange eksempler herpå, bl.a. tilsvarende genkøbsbegæringer fra nogle af K.F.J.s arbejdskolleger, hvor PFA var 13-14 måneder om at ekspedere tilsvarende sager. For det tilfælde, at du måtte være i tvivl om, hvorvidt vi kan dokumentere PFA-standarden, kan du tjekke jeres tempo i sagerne ...

Første formelle rykker blev derfor først iværksat 23. januar 2006, hvor det er noteret i vores it-sagslog, at min kollega S.J. har rykket PFA formentlig pr. telefon.
...
16. august overfører PFA værdien af aftale ...302.
...
27. september 2006 overfører PFA værdien af aftale ...301 på baggrund af en (for mig ubekendt) rykker af 23. september 2006, som ifølge din mail af 10. november 2006 var den første orientering, PFA i det hele taget skulle have modtaget om aftale ...301!

Det er min vurdering, at PFA skal stille K.F.J., som om værdierne på begge aftaler var opgjort og overført 1. juli 2005. Det indebærer, at PFA yderligere skal overføre summen af følgende tre beløb til SEB Pension:

1. De af PFA beregnede beløb til risikodækning og omkostningsberegning for perioden 1. juli 2005 frem til de faktiske opgørelsestidspunkter.

2. Det samlede negative afkast på PFA-aftalerne konstateret i perioden fra 1. juli 2005 frem til de faktiske opgørelsestidspunkter.

3. Det positive afkast K.F.J. ville have opnået, hvis de overførte værdier som forudsat mellem K.F.J. og SEB Pension - havde været investeret i SEB Pensions opsparingskoncept Markedspension. Det akkumulerede positive afkast for perioden 1. juli 2005 til 31. august 2006 - du kan tjekke det på www.seb.dk - udgjorde 4,75 % (5,59 % før PAL). Med udgangspunkt i de faktisk overførte kr. 560.000 foreslår jeg derfor afkastbeløbet opgjort til kr. 26.600.

Den samlede erstatning samt dokumentation for beregningen af de under 1. og 2. af PFA beregnede beløb kan sendes til undertegnede. Jeg vil derefter indsætte beløbet på K.F.J.s rateforsikring.

Jeg håber, at PFA kan bringes til en erkendelse af, at man ikke kan forsinke ekspeditionsgangen i det dokumenterede omfang, uden at man er den nærmeste til at bære risikoen for investeringstab, ligesom der for forsinkelsesperioden mangler hjemmel til opkrævning af beløb til risikodækning og omkostninger.

Såfremt I ikke kan tilbyde en for K.F.J. tilfredsstillende løsning, vil jeg opfordre ham til at indbringe sagen som en klage for Ankenævnet for Forsikring."

Henvendelsen forblev i første omgang ubesvaret, hvorfor klageren ultimo januar 2007 indbragte sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Klageren har over for nævnet nedlagt påstand om, at det indklagede selskab skal anerkende, at han - på grund af selskabets lange ekspeditionstid - er berettiget til den af SEB Pension i skrivelse af 4/1 2007 omtalte erstatning.

Det indklagede selskab har herefter til nævnet fremsendt kopi af en af selskabet til SEB Pension fremsendt skrivelse af 26/1 2007. Af sidstnævnte skrivelse fremgår:

> "Du klager på vegne K.F.J. over et for kunden utilfredsstillende og tabsgivende forløb omkring overførsel af pensionsordning fra PFA Pension til SEB Pension, og du lægger i dit brev alene skylden herfor på PFA Pension.
>
> Vi er ikke enige i den udlægning og vil hér redegøre for forløbet:
>
> **Sagsforløbet**
> *23. maj 2005 til 20. februar 2006*:
> Det er korrekt, at vi har modtaget en anmodning fra SEB Pension den 24. maj 2005. Det er desværre også rigtigt, at vi i den periode havde urimeligt lange ekspeditionstider ved nogle overførsler fra PFA Pension til anden pensionsleverandør.
>
> Desværre voldte SEB Pensions anmodning om overførsel bryderier, idet det ikke fremgik, om der var tale om en overførsel i henhold til jobskifteaftalen, en overførsel i henhold til aftalen om virksomhedsoverdragelse eller en almindelig § 41-overførsel. Selv om begæringen var udfærdiget, som om der var tale om jobskifte, var der på bilagene, der angav at henføre anmodningen til jobskifteaftalen, med håndskrift anført '(virksomhedsoverdragelse)'.
>
> SEB Pension har i den forbindelse ikke overholdt brancheaftalen, hvorefter der indledningsvis udveksles informationer mellem selskaberne til sikring af, at der er enighed om at anvende aftalen om virksomhedsoverdragelse. I aftalen er det forudsat, at der hermed kan medgå to måneder.
>
> Vi har ikke notater på sagen, som kan bekræfte en eventuel telefonisk rykker fra SEB Pension i januar 2006.
>
> *20. februar 2006 til 8. juni 2006*:
> Ifølge aftale mellem C.N., SEB Pension, og M.C., PFA Pension, returnerede vi den 20. februar 2006 de modtagne dokumenter til SEB Pension, fordi dokumenterne ikke var fyldestgørende. Jeg vedlægger i denne forbindelse kopi af vores breve fra 2/4 den 14. og 20. februar 2006.
>
> Af vores notat på jeres erindringsskrivelse fra den 14. marts 2006 fremgår det, at vi telefonisk den 10. april 2006 har meddelt B.T., SEB Pension, at dokumenterne er returneret efter aftale.
>
> Den 8. juni 2006 anmoder SEB Pension om overførsel via EDI. I henhold hertil er overførsel sket som almindelig § 41-overførsel.
>
> *Efter 8. juni 2006*:

Police i PFA Invest: For police i PFA Invest ...302 er der et opsigelsesvarsel på en måned efter udløbet af den løbende måned. Policen kan derfor først opgøres den 1. august 2006. Overførslen sker den 17. august 2006.

Police for Kontantpension: For police i PFA Pension ...301 registreres anmodning om overførsel indgået den 23. september 2006 og overførsel sker den 27. september 2006. Det er herved ved en fejl ikke bemærket, at anmodning er indgået den 8. juni 2006 med forventelig ekspedition inden for tre uger, altså den 1. juli 2006.

Juridisk vurdering
Et ansvar forudsætter, at alle erstatningsbetingelser er opfyldt:

- Culpa - uforsvarlig adfærd
- Kausalitet (årsagsforbindelse - adfærden har været medvirkende til tabet) og
- Adækvans (påregnelighed - PFA Pensions mulighed for at indse tabet som en mulig/sandsynlig følge af adfærden).

Hertil kommer, at tabet skal være bevist.

Culpabedømmelse
I PFA kan vi erkende, at vores lange ekspeditionstid ikke har været forsvarlig og har været erstatningspådragende, men dette ansvar refererer sig kun til visse dele af den periode, som går fra modtagelsen af anmodningen om overførsel og til overførsel rent faktisk er sket.

Den tid, som normalt må forventes at medgå til ekspedition af overførsel i henhold til virksomhedsoverførselsaftalen, ønsker PFA Pension ikke at have et erstatningsansvar for - specielt ikke, når SEB Pensions fejl har givet anledning til merarbejde for PFA Pension. Som foran beskrevet medgår der normalt op til to måneders ekspeditionstid, før den egentlige overførsel for alle ansatte i virksomheden, som ønsker overførsel til ny pensionsleverandør, ekspederes samtidigt. En normal ekspeditionstid for overførsel i henhold til brancheaftalen om virksomhedsoverdragelse vil derfor andrage ikke under tre måneder.

SEB Pension bør desuden vedstå sig ansvaret for den manglende ekspedition, som vedrører 3/4 tiden efter returneringen af dokumenterne efter aftale den 20. februar 2006 og indtil anmodning fremkom via EDI den 8. juni 2006.

Den relevante periode for PFA Pensions culpaansvar er herefter fra den 23. august 2005 til den 20. februar 2006 på begge policer og fra den 1. juli 2006 til den 27. september 2006 for så vidt angår police ...301.

Investpolicen ...302 anses ekspederet inden for forsvarlig tid efter modtagelsen af anmodningen via EDI.

Kausalitet
I PFA kan vi erkende, at en forsinkelse med ekspedition af sagen - i hvert fald når den som hér har nogen udstrækning - har været medvirkende til, at kunden mister afkast.

Adækvans
Vi kan også erkende, at vi har kunnet anse tabet for en påregnelig følge af vores ualmindeligt langsomme sagsbehandling i de angivne perioder.

Tabets størrelse
Det er vores opfattelse, at forsikrede har krav på at blive stillet, som om overførselen var sket efter den periode, der med rimelighed måtte forventes at medgå til at gennemføre overførslen. Forsikrede kunne ikke med rimelighed forvente, at en normal afvikling efter brancheaftalen om virksomhedsoverdragelse ville have resulteret i en overførsel før tidligst tre måneder efter anmodningen, dvs. den 23. august 2005.

Erstatning fra PFA Pension
Det følger af det anførte, at PFA Pension vil erstatte tab opstået i følgende perioder:

A. I perioden 23. august 2005 til 20. februar 2006 (ca. 5 måneder) for begge policer

B. I perioden 1. juli 2006 til 27. september 2006 (ca. 3 måneder) for så vidt angår police ...301

Det vil så være forventeligt, at SEB Pension redegør for og udreder forsikredes eventuelle tab for perioden 21. februar 2006 til 8. juni 2006.

Vi beder jer derfor meddele os dokumentation for tabet i de anførte perioder i det omfang, I er i stand til det. Herunder beder vi jer 1) dokumentere, hvilken aftale der forelå om anvendelsen af de midler, der blev overført fra PFA Pension, og 2) opgøre, hvilket afkast forsikrede ville have opnået af de overførte midler i de pågældende perioder i overensstemmelse med den nævnte aftale om anvendelse af de overførte midler."

Efterfølgende har nævnet modtaget kopi af en af SEB Pension til det indklagede selskab afsendt skrivelse af 7/2 2007, hvoraf følgende fremgår:

"Jeg finder det overraskende, at PFA forsøger at fraskrive sig ansvaret for så vidt angår den forsinkelse, der er konstateret efter 20. februar 2006.

Situationen var den 20. februar 2006 den, at PFA - efter at have foretaget sig absolut intet i ca. 9 måneder - formelt korrekt, men meget formalistisk henledte opmærksomheden på, at SEB Pension havde anvendt en forkert formular til overførselsanmodningen. Kunden havde underskrevet den, der anvendes ved 'Jobskifte' i stedet for den, der anvendes ved 'virksomhedsomdannelse'. Jeg vedlægger til orientering kopi af den rigtige virksomhedsomdannelsesformular, som - bortset fra ordene 'Jobskifte' og 'virksomhedsomdannelse' i overskriften - er fuldstændig identisk med jobskifteformularen!

Da den til PFA den 23. maj 2005 fremsendte formular som anført af dig var håndpåført '(virksomhedsoverdragelse)', var det - situationen taget i betragtning - nærmest meningsløst, og i hvert fald ualmindeligt bureaukratisk, at M.C., PFA, under sin telefonsamtale medio februar 2006 med C.N., SEB, fastholdt kravet om den 'rigtige' formular.

Under den omtalte telefonsamtale var man i øvrigt enige om, at PFA frafaldt kravet om det særlige 'dokumentationsbilag', som normalt udfyldes og underskrives af arbejdsgiveren i forbindelse med en anmodning om overførsel efter virksomhedsomdannelsesaftalen.

Det er mit principale synspunkt, at PFA e.o. burde have effektueret overførslerne á tempo den 20. februar 2006 uden at kræve - og i hvert fald uden at afvente modtagelsen af den 'rigtige' formular.

> Subsidiært gør jeg gældende, at det ved modtagelsen af SEB Pensions rykkerbrev af 14. marts 2006 burde have stået PFA klart, at SEB Pension mente at have gjort, hvad SEB Pension skulle. PFA burde derfor have meddelt SEB Pension, hvis man fortsat ønskede at betinge overførslen af den 'rigtige' formular, hvilket ikke skete. SEB Pension kan derfor eventuelt alene bebrejdes forsinkelsen fra 20. februar 2006 til 14. marts 2006, hvilket jeg anser for uden relevans i en erstatningsmæssig sammenhæng.
>
> Absurditeten i PFA's krav om den 'rigtige' formular understreges af, at PFA på trods af, at man aldrig modtog formularen - alligevel gennemførte overførslerne i august og september 2006.
>
> For så vidt angår tabsopgørelsen finder jeg det ikke relevant at besvare dine spørgsmål, før det forligsmæssigt eller ved ankenævnets mellemkomst er afgjort, ud fra hvilke principper og perioder, PFA skal yde erstatning. Det er min fornemmelse, at K.F.J. ikke forventer millimeterretfærdighed, så et eller andet sted burde PFA kunne foreslå kunden en tilfredsstillende kompensation, uden at det involverer juridiske- og aktuarmæssige ressourcer i to pensionsselskaber."

Vedlagt skrivelse af 10/5 2007 har det indklagede selskab til nævnet fremsendt kopi af en af selskabet modtaget skrivelse af 3/5 2007 fra SEB Pension. I sidstnævnte skrivelse hedder det:

> "Under henvisning til gårdagens behagelige møde skal jeg som aftalt opgøre den løbende udgift til omkostninger og risikodækning, der skulle være betalt til SEB Link, såfremt det af PFA overførte beløb havde stået på K.F.J.s Markedspensionsaftale i SEB Link i perioden 1. juli 2005 - 31. august 2006.
>
> De løbende omkostninger, der indeholder betaling af risikopræmien (ren reservesikring) ville have udgjort kr. 2.328,41. Beregningerne er foretaget med udgangspunkt i den samlede overførsel på kr. 559.714,00, som SEB Link modtog fra PFA i august og september 2006. Endvidere er det forudsat, at overførslens værdi konstant har været kr. 559.714,00 i hele perioden.
>
> En hel præcis omkostningsberegning ville forudsætte, at jeg dels kendte det beløb, som PFA i teorien kunne have overført 1. juli 2005, dels at omkostningsberegningen i 14 måneders perioden indrettede sig efter de varierende månedsresultater på investering i Markedspension.
>
> Jeg antager, at vi er enige om, at beregningsusikkerheden i den aktuelle sammenhæng er uden betydning."

Den 7/6 2007 har det indklagede selskab til nævnet fremsendt kopi af skrivelse afsendt samme dag til klageren. Vedlagt skrivelsen har selskabet tillige fremsendt beregningsoversigt over de to selskabers afkast, præmie, administrationsomkostninger og gebyrer fordelt på klagerens to policer i perioden fra juli 2005 til september 2006. Det fremgår af beregningsoversigten, at pensionsordningerne i det indklagede selskab i perioden gav

et samlet afkast på 30.246 kr., hvorimod ordningernes placering i SEB Pension ville have givet et afkast på 26.600 kr. I det indklagede selskab var præmien i perioden 7.437 kr. (dækningen omfattede invalidepension, præmiefritagelse, kritisk sygdom samt dødsfald). Præmien i SEB Pension ville i perioden have været 2.328,41 kr. (ren reservesikring). I det indklagede selskab udgjorde administrationsomkostningerne 2.081 kr. og gebyrer beløb sig til i alt 587 kr. Der foreligger ikke oplysninger om administrationsomkostninger og gebyrer i SEB Pension.

Vedlagt skrivelse af 18/6 2007 har det indklagede selskab til nævnet fremsendt kopi af selskabets skrivelse af 18/6 2007 til klageren. Af den til klageren fremsendte skrivelse fremgår bl.a.:

> "Vi beklager, at vi har været længe om at overføre dine pensionsordninger til SEB Pension. Vi vil, som et plaster på såret, tilbyde dig et beløb som kompensation for den ulejlighed, som det har medført. Beløbet udgør 5.000 kr. og fremkommer på følgende baggrund:
>
> | **Renteafkast**: | Kr. | Kr. | Kr. |
> |---|---|---|---|
> | Samlet afkast i PFA Pension | 30.246 | | |
> | Samlet afkast i SEB Pension | 26.600 | | |
> | Difference | | 3.646 | |
> | | | | |
> | **Præmie, administrationsomkostninger og gebyrer**: | | | |
> | Samlet udgift i PFA Pension | - 10.105 | | |
> | Samlet udgift i SEB Pension | - 2.328 | | |
> | Difference | | - 7.777 | |
> | | | | |
> | Den samlede difference afrundes til 5.000 kr. | | | - 4.131 |
>
> Renteafkastet på pensionsordningerne har været større i PFA Pension, end det ville have været i SEB Pension, og du har dermed ikke lidt et tab som følge af den sene overførsel.
>
> Som det fremgår af Advokat P.T.s brev af 3. maj 2007, indeholder den samlede udgift til omkostninger og præmie hos SEB Pension alene betaling af ren reservesikring, altså en forsikring, som sikrer udbetaling af det opsparede depot i tilfælde af din død.
>
> **Intet erstatningskrav**
> Opgørelsen baserer sig således på, at du har fået et større afkast i PFA Pension, end du ville have haft hos SEB Pension. Samtidig er det vores opfattelse, at du ikke har betalt for meget for dine forsikringsdækninger i PFA Pension, idet du hos PFA Pension har haft dækninger ved invaliditet, dødsfald, kritisk sygdom samt præmiefritagelse, som du ikke ville have haft hos SEB Pension.

Hvis du ønsker at benytte dig af tilbuddet om kompensation på 5.000 kr., vil dette være til fuld og endelig afgørelse af sagen, og vi forudsætter, at du tilbagekalder din klage til Ankenævnet for Forsikring."

Klageren har ved skrivelse af 21/6 2007 afvist selskabets kompensationstilbud.

Efterfølgende er parterne fremkommet med yderligere bemærkninger i flere skrivelser.

Nævnet udtaler:
Selskabet har anerkendt at være ansvarlig for en del af den tid, som det tog at overføre klagerens pensionsordning til et andet selskab. For så vidt angår den bestridte periode er det nævnets opfattelse, at selskabet burde have afklaret dokumentproblemet ved en telefonopringning, som efterfølgende kunne bekræftes skriftligt. Nævnet finder derfor, at selskabet er erstatningsansvarlig for hele perioden på nær 3 måneders sædvanlig ekspeditionstid.

Nævnet kan ikke på det foreliggende grundlag opgøre den erstatning, som klageren som følge heraf eventuelt har krav på. Nævnet pålægger derfor selskabet at udarbejde en sådan beregning omfattende den omhandlede periode.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Selskabet, PFA Pension, skal anerkende at være erstatningsansvarlig for den tid, som det tog at overføre klagerens pensionsordninger til et nyt selskab med fradrag af 3 måneder, og selskabet skal foretage en ny beregning af klagerens eventuelle tab på grundlag heraf.

Marianne Højgaard Pedersen