784/07

Den 3. december 2007 blev i sag nr. 71.209:

xxx xxxxxxxx xxxxxxx
xxx xxxxxxx x x
xxxx xxxxxxxxxx

mod

TrygVesta Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har individuel pensionsordning i Nordea Liv, klager over den rådgivning, som han har fået af TrygVesta Forsikring A/S' assurandør i forbindelse med overflytning af pensionsordningen. Klageren er utilfreds med, at selskabet har afvist at tilbageføre overførselsgebyr i forbindelse med pensionsordningens overførsel til selskabet.

Selskabet har afvist at tilbageføre overførselsgebyret på 29.173 kr. med henvisning til, at klageren har accepteret overførslen efter at havde fået oplysning om omkostningerne herved.

Det fremgår af sagen, at klageren uopfordret blev kontaktet telefonisk af selskabets assurandør P.R-M. med tilbud om gennemgang af hans og hustruens forsikringer. Mødet herom blev afholdt den 31/10 2005, hvorunder assurandøren oplyste, at der var vedtaget en ny lov, der bevirkede, at pensionsordningen med et andet selskab nu kunne overføres til selskabet for 1.000 kr.

Klageren accepterede på denne baggrund at overføre sin pensionsordning til selskabet.

Herefter modtog klageren efter det oplyste medio januar 2006 afregning fra det tidligere selskab, hvoraf det fremgik, at der var fratrukket 29.173 kr. i pensionsbeløbet i overførselsgebyr.
Klageren har over for direktionen i selskabet ved skrivelse af 22/9 2006 anmodet om tilbageførsel af omkostningsbeløbet.

Selskabet besvarede klageren i skrivelse af 22/11 2006, hvoraf det bl.a. fremgår:

> "P.R-M. oplyser, at det er korrekt, at han under besøget i Deres hjem den 31. oktober 2005 i forbindelse med drøftelsen om overflytning af Deres pension fra Danica pension til Nordea liv & pension i første omgang, opgav Dem et forkert beløb for omkostningen ved denne overflytning. Beklageligvis tog P.R-M. det for givet, at De havde taget imod et tidligere fremsendt tilbud fra Danica Pension om tilslutning til en aftale om en betydelig mindre omkostning ved fremtidige overførsel af pensioner selskaberne imellem.
>
> P.R-M. opdagede et par dage efter ved et opkald til Danica pension, at De imidlertid ikke havde taget imod dette tilbud, hvorfor omkostningen ved den aftalte overførsel derfor ville blive betragtelig dyrere end de oplyste ca. 1.000 kr.
>
> P.R-M. oplyser, at han derfor straks kontaktede Dem pr telefon for at oplyse Dem om dette forhold. Under denne samtale skulle De efter det oplyste have talt om det fordelagtige i stadig at foretage denne overflytning af Deres pension. P.R-M. bekræfter at have. oplyst Dem, at efter hans opfattelse ville det med en tænkt rente på en link ordning på 10 % stadig være en fordel for dem, set over en periode, på trods af den nu kendte omkostning på 29.000 kr.
>
> Ifølge P.R-M. sluttede samtalen med en aftale om, at beløbet skulle overføres som aftalt."

Klageren udtrykte sin uenighed i hændelsesforløbet i skrivelse af 7/12 2006, idet han bl.a. har anført:

> "De nævner bl.a., at P.R-M. har kontaktet mig telefonisk for at meddele mig, at han havde taget fejl med hensyn til omkostningens størrelse. Dette er helt klart ikke rigtigt! Sagen er den, at da jeg havde modtaget aftegningen fra Danica, og der konstateret, at der - på trods af P.R-M.s 'garanti' - alligevel var beregnet en omkostning på ca. kr. 29.000,-, kontaktede jeg telefonisk først Danica, for at høre om der var begået en fejl. Herefter kontaktede jeg telefonisk P.R-M. og oplyste ham om, at det, der ikke måtte ske, var sket!
>
> Ved den lejlighed gav P.R-M. udtryk for en dyb beklagelse over hændelsesforløbet, herunder at han da tillige virkede ked af det på mine vegne, men mente dog, at jeg kunne leve med afgørelsen, idet den nye pensionsordning hos Tryg ville være klart bedre end ordningen hos Danica.
>
> At vores telefonsamtale skulle være afsluttet med en aftale om, at beløbet skulle overføres som aftalt, er kun delvis rigtigt, idet jeg var af den opfattelse, at beløbet var overført fra Da-

nica (jeg havde jo modtaget opgørelsen) hvorfor jeg under telefonsamtalen ikke protesterede yderligere, idet jeg var af den opfattelse, at overførslen havde fundet sted.

Endvidere må jeg fremhæve, at hvis oplysningen i Deres brev om, at P.R-M. sagtens kunne annullere overførslen var tilgået mig 'i tide', havde jeg helt bestemt stoppet overførslen."

Selskabets assurandør fastholdt imidlertid, at han få dage efter mødet den 31/10 2005 havde kontaktet klageren og oplyst om fejltagelsen, og at klageren desuagtet havde accepteret overførslen.

Klageren har herefter i skrivelse af 13/1 2007 til selskabet bl.a. anført:

"Det er fortsat chokerende at læse, at P.R-M. få dage efter vores møde den 31. oktober 2005, skufle have kontaktet mig for at oplyse, at omkostningen ved overførslen nu ville være væsentlig større end oprindelig oplyst.

Jeg må desværre oplyse, at dette givet er ønsketænkning fra P.R-M.s side. Som jeg tidligere har meddelt Dem, har jeg kun talt med P.R-M. 2 gange, hvor mødet den 31.10.05 var det første. 2. (og sidste) gang er, som tidligere nævnt, den 16.01.06, der var dagen, hvor jeg modtog den famøse overførselsmeddelelse fra Danica, hvilken opgørelse straks fik mig til at kontakte først Danica og derefter P.R-M., der - konfronteret med oplysningen om den store omkostning - virkede meget beklemt ved situationen, så at P.R-M. skulle have kontaktet mig tidligere om ændringen af omkostningsstørrelsen er grebet ud af luften.

I den forbindelse vil jeg gerne spørge Dem: 'Hvorfor skulle jeg den 16.01.06 kontakte såvel Danica som P.R-M., hvis sidstnævnte tidligere skulle have oplyst mig om omkostningsbeløbet på kr. 30.000,-?' Nej vel?

Jeg må sige, at jeg finder det helt uforståeligt, at en virksomhed som Tryg alene tillægger P.R-M.s udsagn som den 'endegyldige sandhed', især når jeg tænker på, hvor brødebetynget han var under vores samtale den 16.01.06."

Over for nævnet har klageren i klage af 1/2 2007 nedlagt påstand om tilbageførsel af 29.173 kr. og har til støtte herfor anført:

"Fejlen ligger tilbage til oktober 2005, hvor jeg - uopfordret - blev kontaktet af selskabets assurandør, P.R.-M., der spurgte, om min kone og jeg var interesseret i et møde, på hvilket vi kunne gennemgå vores forsikringer.
Mødet blev afholdt den 31. oktober 2005. Under gennemgangen af vores pensionsforhold oplyste P.R.-M., at der var vedtaget en ny lov/regel, der bevirkede, at min pensionsordning i Danica nu frit kunne overføres mellem pensionsforsikringsselskaber uden beregning af omkostninger af betydning.
I fuld tillid til denne oplysning accepterede jeg overførslen fra Danica til Tryg (Nordea Liv).
Medio januar 2006 modtog jeg afregning fra Danica over overførslen, der udviste en omkostning på **kr. 29.173,-**."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 19/3 2007 fastholdt sin afgørelse og har til støtte herfor bl.a. anført:

> "Vores assurandør besøgte klager den 31. oktober 2005. I den forbindelse drøftede man bl.a. en overflytning af klagers pensionsordning fra Danica pension til Nordea liv & pension, herunder hvor store omkostningerne ville være ved en overflytning.
>
> Assurandøren opgav i første omgang et forkert beløb, idet han tog for givet, at klager havde taget imod et tidligere fremsendt tilbud fra Danica Pension om tilslutning til en aftale om en betydelig mindre omkostning ved fremtidige overførsler af pensioner selskaberne imellem.
>
> Assurandøren opdagede et par dage efter ved et opkald til Danica pension, at klager imidlertid ikke havde taget imod dette tilbud, hvorfor omkostningen ved den aftalte overførsel derfor ville blive betragtelig dyrere end de oplyste ca. 1.000 kr.
> ...
> Den 13. november 2006 havde vi kontakt til Danica v. P.S.
>
> P.S. oplyste, at det hos Danica var registreret, at klager den 16. januar 2006 telefonisk havde fået oplyst, hvad omkostningerne ved overførslen ville være, og at klager accepterede, at overførslen til Nordea fortsat skulle foretages.
>
> Efterfølgende havde vi igen den 10. januar 2007 kontakt til Danica Pension. Denne gang v. K.L. K.L. bekræftede, at klager den 16. januar 2006 telefonisk fik oplyst, hvad omkostningerne ved overførslen ville være, og at klager blev forespurgt, om han fortsat ønskede overførslen til Nordea foretaget, hvilket han accepterede.
>
> Overførslen blev herefter foretaget den 18. januar 2006.
>
> Da vores assurandør allerede kort tid efter mødet hos klager i efteråret 2005 kontaktede klager m.h.t. de forkerte oplysninger vedr. omkostningerne ved en overflytning, og da assurandøren efterfølgende også over for Nordea Bank gjorde opmærksom på, at overførslen stadig kunne annulleres, mener vi ikke, at det er vores assurandørs ansvar, at overførslen ikke blev stoppet.
>
> Endvidere har Danica Pension 2 dage før overførslen finder sted gjort klager opmærksom på omkostningerne ved overførslen og klager er blevet forespurgt, om han fortsat ønskede overførslen til Nordea foretaget, hvilket han accepterede."

Klageren har efterfølgende i skrivelse til nævnet af 2/4 2007 bl.a. anført:

> "Det fremgår af svarskrivelsen, at assurandøren i første omgang opgav en forkert omkostningsbeløb, fordi jeg tidligere skulle have afslået et tilbud fra Danica om tilslutning til en anden aftale.
>
> Dette udsagn fra assurandørens side er jeg også uforstående over for, idet jeg på intet tidspunkt har drøftet en sådan ændring med Danica. Assurandøren har alene meddelt mig, at overførslen af min pensionsordning fra Danica til Nordea Liv ville udløse en omkostning på omkring kr. 1.000,-, hvilket var årsagen til, at jeg indvilgede i at skifte pensionsinstitut.

Jeg må samtidig for god orden skyld fortsat meddele, at assurandøren på intet tidspunkt efter vores møde den 31. oktober 2005 har kontaktet mig, men at jeg kontaktede denne den 16. januar 2006, der var dagen, hvor jeg modtog overførselsmeddelelsen fra Danica.

Jeg er samtidig af den opfattelse, at oplysningen om at assurandøren 'i tide' skulle have talt med min bankforbindelse, Nordea, om overførslen sagtens kunne annulleres, tillige er ukorrekt, idet jeg først oplyser min bankrådgiver i Nordea om problemet den 10. marts 2006, hvor overførslen havde fundet sted."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse om, hvilken kontakt der har været mellem klageren og dennes tidligere og nuværende pensionsselskab. En sådan bevisførelse kan ikke finde sted for nævnet, og nævnet må derfor i medfør af vedtægternes § 4 afstå fra at behandle sagen.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Nævnet kan ikke behandle sagen.

Marianne Højgaard Pedersen