813/09

Den 16. februar 2009 blev i sag nr. 74.177:

xxxx xxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har Danica Link i Danica Pension, klager over, at selskabets onlinesystem var nede i perioden efter nytår 2008, således at han ikke kunne sælge sine aktieposter med et tab på 84.000 kr. til følge.

Selskabet henviser til, at handelsfunktionen i deres onlinesystem ikke har været ude af drift. Der har alene været problemer med at få vist menupunktet "pensionsoversigten." Selskabet henviser desuden til, at klageren ikke har anmodet selskabet om at foretage handler på hans vegne, men alene har søgt dette gjort gennem selskabets onlinesystem.

Klageren anførte i skrivelse af 31/1 2008 til selskabet:

> "Foranlediget af min dialog med M. Pensionsrådgivning har de anmodet mig om at udfærdige nærværende skrivelse til Jer for de problemer, som jeg har haft med Danica internetløsning - dels Danica Pensionsoversigt og Danica Link. Problemer som har betydet, at jeg ikke har kunnet handle (sælge min investeringspapirer) og som deraf har haft økonomiske tab.
>
> I starten af december havde jeg en ny rådgivningssamtale med M. og det var planlagt, at der skulle være en opfølgende samtale senere på måneden/januar, da der skulle ske ændringer i min opsparing og depot. Der var for meget uro på markederne og samtidig vil jeg have et check på opsparingsdelen.
>
> Indledningsvis skal det siges, at jeg ikke har været aktiv med handler. Det seneste stykke tid i 2007 har man dog ikke kunne undgå at høre om subprime-krisen og rygterne om recession

i USA På grund af jule-travlheden fik jeg dog ikke gjort noget ved mine ønsker om handler, men fik tid til at læse nærmere omkring aktiemarkederne henover julen.

Med information fra Dansk Aktionærforening stod det temmelig klart for mig, at jeg burde sætte mig ind i mine egne valgte investeringsforeninger og hurtigt foretage salg af hele min portefølje og flytte dem over på sikre investeringer.

Så vidt jeg husker var det i de første par dage efter årsskiftet, hvor jeg første gang vil kigge nærmere på min pensionsopsparing, hvordan det var gået for mine investeringer og påbegynde handlerne. Jeg forsøgte at komme ind på Danica Pensionsoversigt via www.netbank.dk dog uden held og også via www.danica.dk. Jeg forsøgte også Danica Link-delen, hvor der var periodiske fejl på siderne. Tænkte, at det kunne være en fejl på min internetopkobling og kontaktede min internet-udbyder, men der var intet galt.

Et par dage efter forsøgte jeg igen. Der var igen periodiske udfald og når jeg siger periodiske fejl, så betyder det, at jeg nogle gange kan komme videre ind i systemet for så at blive kastet af med en fejlkode, medens andre gange bliver jeg stoppet fra starten af. Det er dog aldrig lykkedes mig at komme hele vejen igennem og få det fulde overblik eller få handlet.

Jeg tænker, at det måske kunne være mig, som bare ikke forstod at komme ind på de rigtige sider for med udfaldene, så havde jeg svært ved at komme rundt i de forskellige grene af siderne. Jeg kontakter Danica på … hvor jeg skulle kunne få hjælp og rådgivning. Pågældende person kendte dog ikke noget til Danica Link-delen, hvilket jeg senere i samtalen forstod var fordi, at hun selv kun anvendte fast forrentet opsparing. Nå, men hun vil få nogen til at ringe mig op, men det skete ikke.

Jeg forsøger at ringe på samme tlf.nr., men der var ikke nogen som tog telefonen. Jeg prøver igen og får nu fat i en person, som mener, at hele miseren skyldes 'en fejl i at mit policenummeret står indskrevet forkert i Danica's system'. Øh, tænkte jeg - det forstod jeg ikke lige, men mon ikke det virker senere så.

Der går nu nogle dage og kan løbende følge tv-nyhederne om kursfald. Jeg ringer igen på samme telefonnummer og mener at huske, at jeg får fat i den samme dame som sidst. Jeg prøver igen at forklare hende, at jeg har problemer med systemet og vil gerne have hjælp til at få prognose og komme ind til handleoversigten, men ligesom sidst kan hun ikke hjælpe mig. Hun beder mig om at ringe til Danica's IT-hotline, hvor jeg får fat i en fyr, som er ung kan jeg høre. Han kender ikke noget til pensionsoversigten eller handlesystemet, og han undskylder sig med, at han kun yder IT-support. Nuvel, så måtte han jo kunne løse problemerne med udfaldene. Efter at have talt med ham i lang tid, så konkludere han, at det må være fordi, at jeg har den engelske udgave af XP på min arbejds-bærbar og det nok vil være løst, hvis jeg brugte enten min stationære Vista-pc eller min egen bærbar med dansk XP styresystem. Jeg siger til ham, at jeg ikke tror på, at det engelske XP-version skulle være problemet, men jeg vil da forsøge.

Og nej, jeg får som forventet samme fejl igen på de andre pc'ere. IT-fyren havde dog varslet, at han så ikke vidste, hvordan han skal hjælpe mig, da han ikke kan finde nogen andre fejl i min pc-opsætning. Han henviser mig til et nyt telefonnummer … hvor jeg igen får fat i den selv samme dame som før (hun dækkede åbenbart servicen på to Danica-telefonnumre). Jeg insisterer på, at hun må dog kunne hjælpe mig med at finde ud af handlesystemet, men ak, og så bliver hun endda sur på mig. Jeg beder hende om at få en anden medarbejder til at ringe til mig - dvs. en Danica-kollega, som skulle ringe til mig i dagtimerne den efterfølgende dag.

Jeg venter på opkaldet de efterfølgende dage, men ingen ringer (og jeg har nummerviser for ubesvarede opkald).

Jeg konstaterer stadigvæk de fortsatte periodiske udfald og ringer jeg så ind til Danica i dagtimerne. Her får jeg fat i en venlig ung fyr, som gerne ville hjælpe mig. Han var dog ikke vidende om, hvorvidt systemet kørte ok eller ej, hvilket jeg kunne fortælle, at det ikke gjorde. Vi aftalte, at han skulle sende mig papiroversigter på, hvordan mine investeringspapirers kurser havde bevæget sig over hele perioden, hvad der var kommet af afkast igennem årene og så information omkring selve papirerne. Jeg ventede nogle dage, men der kom ingen post fra Danica.

Jeg ringer igen igen til Danica og forsøger nu Danica's finansbord ... Hvor jeg får en kort snak med en mand omkring hans syn på markedet, men han havde som sådan kun en rådgivende funktion og hjalp ikke med vise rundt i systemet.

Næstsidste gang jeg taler med en Danica-person er den 22. januar, hvor jeg igen anmoder om hjælp og der bliver endnu en gang lovet, at de nok skulle ringe tilbage samme dag eller dagen efter. Det lykkes faktisk, jeg får en opringning dagen efter, hvor der bliver lagt besked på min tlf.svarer, at der var problemer med systemet og at det var blevet lovet ordnet til den følgende dag.

Jeg er nu efterhånden blevet temmelig irriteret. Jeg tager nu fat i M. for at få deres hjælp. Nogen må dog kunne hjælpe mig...Jeg er således i dialog med M. den 22. januar, 23. januar, 28. januar, 29. januar og 31. januar. Hele vejen igennem er der fortsat problemer og jeg viser skærmprint på fejlene i hhv. Danica Pensionsoversigt og Danica Link-delen.

Det skal her bemærkes, at M. kontakter mig den 23. januar og fortæller, at Danica-systemet alligevel ikke kommer til at virke dog uden at vide hvornår....

Jeg er nu ved at give op. Jeg forsøger igen at komme ind i Danica-systemet den 29. januar. Danica Pensionsoversigten virker stadig ikke. Danica Link-delen ser ud til at virke delvist, men der er stadig fejl (nu graf-fejl).

I dag har jeg som sagt talt med M. igen og har på deres foranledning skrevet denne lange redegørelse, hvor jeg også har brugt tid og kræfter i en periode, hvor jeg har rigeligt travlt med forsikringsudbud på min arbejde. M. siger, at de heller ikke har fået noget vide om IT-problemerne. Bortset fra graf-fejlene i Link-delen ser det ud til at virke (undtagen pensionsoversigten), men jeg tør dog ikke kaste mig ud i en handel før Danica bekræfter, at jeg godt kan med vished om, at det så virker (!) Jeg er dog hæmmet af, at jeg ikke kan bruge pensionsoversigten for at få overblik over bevægelserne.

Jeg finder det yderst beskæmmende, at jeg får fat i Danica-folk på rådgivningsnummeret, som ikke kender til deres eget system og at IT-systemet heller ikke virker. Det er selvfølgelig ærgerligt, at Danicas IT-support-mand heller ikke kunne hjælpe, men han burde i det mindste være vidende om, at der er problemer med funktionaliteterne og kunne give mig den information. Ydermere finder jeg det pinligt for Danica, at jeg bliver lovet opkald fra deres folk flere gange uden at det sker og endelig at jeg heller ikke får de anmodede papiroversigter.

Som nævnt indledningsvis kan jeg jo nu konstatere, at jeg udover at have brugt masser af tid og ressourcer også har lidt et økonomisk tab på omkring kr. 84.000, fordi Danica's IT- system ikke har virket. Det nøjagtige beløb kan jeg ikke redegøre for, da IT-systemets sider ik-

ke viser de korrekte grafer og jeg kan ikke finde nogen lister over kurser pr. 1 eller 2. januar. Det er Danica som må tage ansvar for sit dårlige IT-system og den yderst kritisable sagsbehandling, så jeg ikke kunne få solgt mine investeringer helt tilbage i starten af januar måned. Jeg forventer derfor, at Danica kompenserer for mine økonomiske tab. Og så vil jeg venligst anmode om en hurtig klarmelding på, at jeg nu godt kan gennemføre mine handler."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 8/2 2008 til klageren:

"Jeg beklager først og fremmest, at du har oplevet så store problemer med at få fat 'på den rigtige person' i Danica Pension til at tage hånd om dine spørgsmål, og at det desværre ikke er lykkedes, til trods for at du har talt med flere personer hos os.

Det lever bestemt ikke op til Danica Pensions ønske om at yde en hurtig og kompetent kundebetjening.

I dit brev anfører du problemer med at komme ind på Danica Pensions Pensionsoversigt for at handle. Under dette menupunkt ligger handelsfunktionerne på Link-depoterne imidlertid ikke. Pensionsoversigten er alene et redskab for alle vore pensionskunder til at se historiske data. Den er altså en status og oversigt over, hvad din pension indeholder af forsikringsdækninger, begunstigelser m.v. pr. en bestemt dato/periode. Det er korrekt, at der i januar har været systemmæssige problemer med at kunne komme ind på pensionsoversigten, hvilket jeg selvfølgelig beklager.

Når du ønsker at handle på dit Danica Link depot - eller ændre indbetalingsprofilen i øvrigt - skal du gå ind under menupunktet 'Danica Link'. Det er også her, du har kunnet trække oplysninger omkring bevægelserne på dit depot.

Denne handelsfunktion har der ikke været systemmæssige problemer med, og du har i hele perioden kunnet handle på depotet, hvis du ønskede det.

Det er i øvrigt uden betydning, om du logger dig på via www.danskebank.dk ('Danske Netbank') eller www.danicapension.dk ('Din Netpension').

Jeg kontaktede straks i går M., da jeg blev gjort bekendt med dit brev, og bad M.L. med det samme kontakte dig telefonisk med besked om, at handelssystemet virker, og at du således ikke skal afvente noget 'grønt lys' fra Danica Pension, som du sluttelig skriver i dit brev."

Som følge heraf anførte klageren i skrivelse af 11/2 2008 til selskabet:

"Jeg vedhæfter svar fra Danica. Som det fremgår, så vil de ikke yde kompensation. Mellem linierne påstår Danica, at jeg lyver.

I 3. og 4. afsnit refererer hun til, at Link-funktionen har virket. Min påstand om at Link-funktionen ikke virkede har jeg jo drøftet flere gange med de Danica-folk, som jeg har talt med og de har jo også telefonisk bekræftet, at der var problemer. Så jeg forstår ikke, hvor E. nu siger, at der ikke har været problemer, hvilket modstrider med hendes egne kolleger forklaringer. Det virker som om, at hun kun tager stilling til, at Pensionsdelen ikke har virket - og som jeg tidligere har skrevet var det begge funktioner.
…
Ergo, E. bør igen forholde sig til det faktuelle, hvilket er, at deres system ikke har virket. Det er bekræftet af deres egne folk. Jeg synes også at have redegjort for, at jeg har forsøgt

mange gange at få foretaget min handel, men at der ikke var nogen Danica-folk på deres hot-line, som har kunnet hjælpe mig, idet de selv bekræftede at der var noget galt med Link-delen (og pensionsoversigten).

Set ud fra din korrespondance havde jeg også en forventning om kompensation fra Danica, idet jeg her senest har kunnet foretage handlen for at Danica kunne opgøre tabet. Anyway, jeg vil anmode M. om at forholde E. for nærværende mail. Da jeg godt ved, at jeg er den lille mand i forhold til det store system, så vil jeg dog godt på nuværende tidspunkt tegne stregerne op med de muligheder, som jeg vil anvende, hvis ikke Danica yder fuld kompensation."

Selskabet anførte herefter i skrivelse af 1/4 2008 til klageren:

"Efter en gennemgang af vores registreringer, kan jeg meddele, at vi ikke mener, at vi har haft sådanne problemer med vores IT-system, at vi kan imødekomme dit ønske om kompensation for tab på dine investeringer i Danica Link.

Vi har i perioden januar måned til og med februar måned 2008 ikke kunnet konstatere, at det elektroniske handelssystem til Danica Link har været nede, eller at det ikke har været muligt at logge på. Der har dog været enkelte kortvarige perioder, hvor der har været forlængede svartider i forbindelse med log-on.

Vi har haft perioder, hvor Pensionsoversigten har været nede. Det er imidlertid ikke i denne funktion, at man kan handle i Danica Link. I Pensionsoversigten kan du se størrelsen af pensions- og forsikringsdækninger. Jeg henviser til vores brev fra den 8. februar 2008.

Det er beklageligt, at du har haft en oplevelse af, at du ikke har fået den nødvendige hjælp, når du har haft telefonisk kontakt med os. Vi har ikke registreret, at du ved kontakt til Danica Pension har anmodet om, at vi gennemførte handler for dig. Jeg lægger til grund, hvilket jeg også tolker af din sagsfremstilling, at du ikke ved kontakt til os har givet os i opdrag, at få dine planlagte handler gennemført. Vi mener derfor ikke, at vi ifalder et ansvar for udviklingen på de værdipapirer, som du oplyser, at du havde planlagt køb henholdsvis salg af."

Klageren har ved skrivelse af 23/6 2008 over for nævnet nedlagt påstand om, at selskabet skal yde kompensation svarende til 84.000 kr., da han ikke kunne sælge sine aktier umiddelbart efter nytår 2008 på grund af selskabets onlinesystem. Klageren har til støtte herfor anført:

"På grund af de faldende aktiekurser ville jeg lige efter seneste nytår sælge mine aktieposter i Danica's Link-ordning. Desværre var deres system i uorden, så jeg ikke selv kunne foretage ordren. Ved gentagne tlf.samtaler med diverse folk fra Danica og uden den rette service herfra, så tager jeg fat i forsikringsmægleren fra M., hvorpå der kommer mere attention. Alligevel endte det hele i ingenting og benægtelse fra Danica, selvom mægleren mente, at jeg havde en 100 % sikker sag!"

Selskabet har ved skrivelse af 4/7 2008 fastholdt sin afgørelse over for nævnet. Selskabet har til støtte herfor anført:

"Forsikrede gør gældende, at handelsfunktionaliteten på hans Danica Link depot har været ude af drift omkring nytårsskiftet 2007/2008.

Vi kan i vores logfiler med sikkerhed sige, at handelsfunktionaliteten har været fuld funktionsdygtig i denne periode. Vi har i forbindelse med forsikredes klage set på forsikredes trafik, når han har været logget på 'Din Netpension'. Forsikrede har ikke kunnet betjene sig af handelsfunktionaliteten, som vores hjemmeside tilbyder. Forsikrede har ikke kunnet iværksætte handler, da han ikke har været under det rette menupunkt i Din Netpension.

På vores hjemmeside ligger der en vejledning, der beskriver, hvorledes man handler på nettet. Den ligger under menuen: 'Danica Pension' ' 'Danica Link' - 'Råd og vejledning' - 'Om at handle', bilag ... Endvidere ligger der en 'Danica Link-demo' om at handle på startsiden under menupunktet 'Danica Link', bilag ... Vi kan alene tolke det passerede som forsikredes misforståelse af opbygningen af 'Din Netpension'. En misforståelse der ikke kan bebrejdes Danica Pension.

Når forsikrede beder om hjælp ved henvendelse til Danica Pension, skal han naturligvis have den. Indledningsvis skal det beklages, at forsikrede er blevet mødt af en vred Danica medarbejder, som forsikrede redegør for i sit bilag til Ankenævnet for Forsikring. Det er naturligvis ikke den standard, vi ønsker for driften af vores virksomhed.

Vi bånder ikke vores samtaler med kunderne, hvorfor vi ikke har mulighed for at rekonstruere det passerede. Men vi iværksætter handler, hvis vi bedes om det. Det oplyses til ankenævnet, at vi ikke har registreret en sådan anmodning, hvorfor vi konkluderer, at forsikrede ikke har anmodet os om at foretage handler.

Det ses af forsikredes bilag til ankenævnet, at fokusen i de samtaler, forsikrede har ført med Danica Pensions medarbejdere, har været på de bagvedliggende edb-systemer - styringsprogrammer - der er nødvendige for selve adgangen til vores systemer. Dette synes i tråd med, at forsikrede har været af den opfattelse, at han ikke har haft mulighed for at handle online, og vi ikke har haft generelle edbmæssige problemer i samme periode. Igen, den manglende mulighed for at handle må desværre tilskrives forsikredes misforståelse af fremgangsmåde for at handle online. Det skal for god ordens skyld bemærkes, at vi ikke har haft andre kunder, der i samme tidsrum som i den konkrete sag har haft problemer med handelsfunktionen på vores hjemmeside.

Vi mener fortsat, at forsikrede ikke har krav på erstatning, da der ikke foreligger ansvarsgrundlag - skyld fra vores side - for det passerede. Derfor har vi ikke forholdt os til kravets størrelse."

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet, at det ikke af klageren er godtgjort omstændigheder, der indebærer, at selskabet kan drages til ansvar for det manglende salg af klagerens aktier.

Herefter, og idet klageren ikke findes at have anmodet selskabet om at foretage handlerne for ham,

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

J. Hermann