834/09

Den 18. oktober 2010 blev i sag nr. 75.920:

xxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikrede, der via et tidligere ansættelsesforhold har haft en firmapensionsordning i Nordea Pension, klager over størrelsen af de af selskabet opkrævede administrationsomkostninger i forbindelse med en overførsel.

Selskabet henviser til, at overførslen er sket uden for Jobskifteaftalen, at klageren med overvejende sandsynlighed er orienteret om størrelsen af administrationsomkostningerne, og at administrationsomkostningerne er beregnet i overensstemmelse med det til Finanstilsynet anmeldte.

Klageren har i skrivelse af 29/3 2009 til nævnet nærmere redegjort for sagen således:

> "Jeg har i forbindelse med et jobskifte, fået overflyttet et pensionsbeløb på 222.141 kr. til Nordea Liv og Pension, hvilket har kostet mig 8.847 kr. svarende til 4 % i administrationsomkostninger.
>
> Indtil 1.10.2006 sparede jeg pension op hos PFA. Da jeg skiftede job, og min nye arbejdsgiver ikke på daværende tidspunkt havde en medarbejderpensionsordning (startede først op d.1.1.2007), så valgte jeg, efter at have rådført mig med min bankrådgiver, at flytte min opsparede pension fra PFA til Nordea Bank.
>
> Min nye arbejdsgiver oprettede pr. 1.1.2007 en medarbejderpensionsordning med Nordea Liv og Pension, og den 20.2.2007 har jeg et møde med Pensionskonsulent M.D. for at høre hvilke muligheder der var.
>
> Efter samråd med M.D. beslutter jeg, at få min opsparede pension fra PFA (som jeg har overflyttet til Nordea Bank), flyttet over til Nordea Liv og Pension, hvor jeg så har mine pensionsordninger samlet.

Jeg skriver under på en overførselsblanket, er vedlagt, hvorpå der står, at der kan være omkostninger ved flytning fra tidligere leverandør.

Den 15.05.08 kommer jeg tilbage til min gamle arbejdsgiver, og dermed tilbage til PFA-pension. Og endnu engang skal jeg tage stilling til, hvad der skal gøres med min opsparede pension.

Jeg beslutter mig for, at flytte alle mine pensionsordninger til PFA. Og her bliver jeg gjort opmærksom på, at jeg har betalt i alt 9.416 kr. i administrationsomkostninger hos Nordea Liv og Pension, da jeg fik overflyttet pensionen i februar 2007. Jeg ringer til Nordea Liv og Pension, og får oplyst, at det er korrekt, og altså ikke en fejl, som jeg havde håbet.
Jeg kan ikke overskue at gøre mere ud af sagen på daværende tidspunkt p.g.a. travlhed med nyt job, men glemt det har jeg bestemt ikke.

Jeg har efterfølgende flere gange henvendt mig til Nordea Liv og Pension, for at få refunderet gebyret ved overflytningen, hvilket Nordea Liv og Pension har afslået.

Jeg kan ikke forstå, at det kan være lovligt at tage 8.847 kr. for at sætte et beløb ind på en konto. Jeg er gjort bekendt med, at der KAN VÆRE omkostninger i forbindelse med flytning. Jeg er ikke gjort bekendt med, at det ville koste næsten 9.000 kr., og havde overhovedet ikke drømt om at det kunne koste så meget, især ikke når jeg samtidig havde en pensionsordning igennem min arbejdsgiver samme sted. Såfremt jeg havde vidst det, ville jeg aldrig have flyttet beløbet."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 22/4 2009 til nævnet bl.a. bemærket:

"Da pensionsopsparingen i Nordea Bank ikke kunne overføres via jobskifteaftalen, udfyldte forsikrede den 26. februar 2007 overførselsanmodninger (bilag …) for forsikredes kapital- og ratepension. Af overførselsanmodningerne, som forsikrede skrev under på, fremgik, at forsikrede var gjort bekendt med, 'at der kan være omkostninger ved flytning fra tidligere leverandør'.

Af indskuddet, der blev overført fra Nordea Bank den 10. maj 2007, blev der betalt 4 % i indskudsomkostninger svarende til 8.847 kr., hvilket var i overensstemmelse med procentsatsen for indskudsomkostninger aftalt i firmapensionsaftalen.

Vores begrundelse
Vores pensionskonsulent bekræfter, at han havde et møde med forsikrede den 20. februar 2007, men at han ikke husker det nærmere indhold af den konkrete samtale. Pensionskonsulenten oplyser videre, at han generelt giver kunderne information om omkostninger forbundet med indskud på pensionsordningerne, og at det er overvejende sandsynligt, at forsikrede blev informeret om indskudsomkostninger ved mødet i februar 2007.

Ved forsikredes underskrift på overførselsanmodningerne bekræftede hun i overensstemmelse hermed, at hun var gjort bekendt med, at der kunne være omkostninger ved flytning fra tidligere leverandør.

På baggrund af det ovenfor anførte, er det vores vurdering, at forsikrede blev korrekt informeret om omkostningerne i forbindelse med overførslen til Nordea Liv & Pension, og det er ligeledes vores opfattelse, at forsikrede ikke havde grund til at tro, at indskuddet ville blive foretaget uden omkostninger.

Afslutningsvis skal bemærkes, at omkostningerne er regnet i overensstemmelse med de anmeldelser, vi har sendt til Finanstilsynet, samt i overensstemmelse med procentsatserne i firmapensionsaftalen."

Af overførselsanmodningen fremgår på side 1 umiddelbart før klagerens underskrift:

"Jeg er gjort bekendt med:
• at der kan være omkostninger ved flytning fra tidligere leverandør"

Foranlediget af spørgsmål fra nævnet har selskabet i skrivelse af 11/2 2010 anført:

"Forsikrede modtog efter etableringen af pensionsordningen en pensionsoversigt, hvor størrelsen af omkostninger ved præmie og indskud fremgik. Vi kan af tekniske årsager ikke genskabe oversigten, men vi kan i vores system se, at den blev sendt den 16. april 2007.

Det kan ikke dokumenteres, at forsikrede allerede blev oplyst om de eksakte omkostningers størrelse på mødet med vores pensionskonsulent den 20. februar 2007. Det er dog klart, at forsikrede på det tidspunkt blev oplyst om og senere skrev under på, at hun var bekendt med, at der kunne være omkostninger forbundet med overførslen, jf. bilag .. Det har forsikrede også tilkendegivet i klagebrev af 29. marts 2009.

Informationsbekendtgørelsen indeholder ikke noget krav om, at der skal gives oplysning om omkostninger i forbindelse med rådgivningen. Den bestemmer alene, at der i forbindelse med indgåelsen af en livsforsikringsaftale skal gives sådanne oplysninger på papir eller andet varigt medium. Oplysningerne kan dog gives efter aftalens indgåelse, hvis der (som i forsikredes tilfælde) er tale om en obligatorisk firmapensionsaftale, jf. informationsbekendtgørelsen § 8. Den pligt har vi opfyldt ved fremsendelsen af pensionsoversigten af 16. april 2007.

For så vidt angår forsikredes mulighed for at fortryde aftalen om overførsel, kan vi oplyse, at der efter vores opfattelse ikke gælder nogen fortrydelsesret på en aftale om en § 41 overførsel, når overførslen sker til en ordning, der i sin helhed ikke kan fortrydes. Det kan en obligatorisk pensionsordning ikke.

I tiden indtil den faktiske overførsel skete den 30. maj 2007, havde forsikrede dog kunnet tage kontakt til os og have bedt os om at stoppe overførslen. Det gjorde hun ikke. Og hun har i hvert fald siden modtagelsen af pensionsoversigten af 16. april 2007 kendt til størrelsen af omkostningerne.

Hvis nævnet måtte nå frem til, at der for aftalen om overførsel gælder en fortrydelsesret, skal vi gøre gældende, at forsikrede har mistet sin ret til at gøre indsigelse gældende på grund af passivitet.

På aftaler, der kan fortrydes, gælder der en frist på 14 dage, jf. lov om forbrugeraftaler. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor aftalen er indgået, men dog tidligst fra det tidspunkt, hvor oplysninger om fortrydelsesretten er modtaget.

Da der efter vores opfattelse ikke gælder nogen fortrydelsesret på en aftale om en § 41 overførsel til en ordning, der i sin helhed ikke kan fortrydes, har vi ikke sendt nogen oplysninger om fortrydelsesret til forsikrede. Fristen er derfor, hvis der - modsat vores opfattelse - gælder en fortrydelsesret, ikke begyndt at løbe. Muligheden for at træde tilbage fra en aftale gælder

imidlertid ikke uendeligt, da der efter dansk ret gælder en almindelig ulovbestemt reklamationspligt, hvorefter der er pligt til at reagere inden for rimelig tid, hvis man vil gøre indsigelse mod at være bundet af en aftale, jf. note 114 til § 18 i lov om forbrugeraftaler. Bestemmelsen med noter vedlægges i kopi (bilag ..).

Forsikrede henvendte sig første gang til selskabet omkring omkostningerne i juni 2008 - altså mere end 1 år efter modtagelsen af pensionsoversigten af 16. april 2007, hvor størrelsen af omkostningerne fremgik. Der blev efter gennemført overførsel sendt endnu en pensionsoversigt til forsikrede, hvor størrelsen af omkostningerne også fremgik. Vi kan af tekniske årsager ikke genskabe oversigten, men vi kan i vores system se, at den blev sendt den 4. juni 2007. Heller ikke denne oversigt gav forsikrede anledning til at reagere og hun har efter vores opfattelse ikke fremsat sin indsigelse inden for rimelig tid. Forsikrede har derfor fortabt sin ret til at træde tilbage fra aftalen på grund af passivitet.

Vi har ingen mulighed for at redegøre for overførslen fra PFA til Nordea Bank. Vi kan alene redegøre for overførslen fra Nordea Bank til Nordea Liv & Pension og overførslen fra Nordea Liv & Pension til PFA.

Da forsikredes pensionsordning blev etableret i Nordea Liv & Pension havde forsikrede et depot stående i Nordea Bank. Depotet stammede ifølge forsikrede fra en pensionsordning, som forsikrede tidligere havde haft i PFA.

Efter mødet med vores pensionskonsulent den 20. februar 2007 begærede forsikrede depotet overført fra Nordea Bank til Nordea Liv & Pension (bilag ..). Vores rådgiver kan som nævnt i vores brev af 22. april 2009 ikke huske det præcise indhold af samtalen. Han har dog redegjort for, at han var af den opfattelse, at forsikrede burde få samlet sine pensionsordninger et sted - hvilket, så vidt han husker, også var hendes ønske -, og at hun på grund af sin alder (forsikrede var på det tidspunkt 52 år) burde placere sin pension i et gennemsnitsrentemiljø frem for at have pengene placeret i en bankpulje, som har en blanding af aktier og obligationer.

Forsikrede fratrådte senere sin stilling og den 26. juni 2008 modtog vi en anmodning om overførsel af forsikredes pensionsordning til PFA, hvortil ordningen blev overført. Anmodningen vedlægges i kopi (bilag ..)."

Klageren har på nævnets anmodning fremsendt en pensionsoversigt, som hun har modtaget fra selskabet den 16/4 2007. Side 13 i denne oversigt er under Forudsætninger for standardprognoser anført:

"**Omkostninger**

…

Omkostninger af indskud kan ifølge beregningsgrundlaget udgøre 7 %.
De fastsatte og forudsatte omkostninger er i skemaet vist i %.

	Af indskud:	
	under 200.000 kr.	på mindst 200.000 kr.
Fra 1.1.1999	4,00 %	4,00 %

"

5. 75.920

Nævnets flertal udtaler:
Vi finder at måtte lægge til grund, at selskabet har oplyst, at der er omkostninger forbundet med overførslen. Derimod finder vi det ikke godtgjort, at selskabet på en klar måde har oplyst størrelsen af beløbet. Henset til, at mange forsikringstagere umiddelbart vil antage, at der i en sådan situation er tale om et ekspeditionsgebyr, finder vi, at selskabet på en tydeligere måde burde have oplyst beløbet, før overførselen fandt sted.

Da selskabet således ikke har været berettiget til at opkræve omkostningerne, finder vi, at selskabet skal indbetale beløbet på klagerens pensionsordning.

Nævnets mindretal er enig med flertallet i, at omkostningerne ved overførelsen kunne være oplyst klarere over for klageren. Vi lægger imidlertid til grund, at klageren inden overførslen skriftligt blev gjort bekendt med, at der kunne være omkostninger ved flytning fra tidligere leverandør, at oplysningerne om omkostningernes størrelse fremgik - om end ikke særligt fremhævet - af den tilsendte pensionsoversigt, og at omkostningerne efter det oplyste ikke er usædvanlige i branchen. På denne baggrund finder vi, at selskabet ikke er afskåret fra at opkræve gebyret.

Afgørelsen træffes efter stemmeflertallet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Nordea Pension, skal indbetale 8.847 kr. med tillæg af renter i henhold til forsikringsaftalelovens § 24 på klagerens pensionsordning.

Marianne Højgaard Pedersen
formand