840/10

Den 29. marts 2010 blev i sag nr. 76.489:

xxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xxx xx xxxxx x
xxxx xxxxxxx

mod

Skandia Danmark
Kay Fiskers Plads 9
2300 København S

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede, der har haft firmapensionsordning i Skandia Danmark, klager over størrelsen af det depot, som selskabet har overført til anden pensionsleverandør i forbindelse med pensionsordningens flytning ved jobskifte.

Selskabet gør gældende, at det er det korrekte beløb, der er blevet overført. Selskabet begrunder dette med, at det i overensstemmelse med firmapensionsaftalen har reduceret klagerens depot med administrationsomkostninger og præmie for risikodækninger m.v. indtil det tidspunkt, hvor det blev bekendt med, at hun ønskede depotet overført til anden pensionsleverandør. Endvidere har selskabet trukket et gebyr i forbindelse med overførslen.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 5/7 2009, fremgår:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
>
> 1. Underskriver ny firmapensionsordning, samt overførsel af tidligere pensionsordning i PFA i juli 2008. T. [forsikringsmægler] står for tegning af pensionsordning, men selve pensionen ligger i Skandia.
> 2. 30. september 2008, beder om annullering af ny pensionsordning i Skandia, da jeg vender tilbage til mit tidligere job og derfor skal fortsætte min tidligere pensionsordning i PFA.
> 3. Overførselen af pension i PFA til Skandia bliver annulleret, men mine 3 indbetalinger til Skandia bliver en sej kamp at få overført til PFA.
> 4. Min dialog starter hos T., da jeg ikke modtaget noget om pensionsordningen i Skandia før d. 22. november 2008.
>
> Vedlægger kopi af alle mails og breve.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Jeg mener at Skandia burde have overført kr. 7.415,65 til PFA og ikke som jeg fik overført kr. 4.193,30. Derfor håber jeg på at få medhold i min klage og yderligere at få overført kr. 3.222,35 til PFA fra Skandia."

Heroverfor har selskabet i skrivelse af 10/7 2009 til nævnet anført:

"Klager er af den opfattelse, at Skandia skulle have overført kr. 7.415,65 til PFA i stedet for de kr. 4.193,30, som Skandia overførte.

Påstand
Skandia fastholder, at det er det korrekte beløb, der er blevet overført fra Skandia til PFA i forbindelse med klagers flytning af sin pensionsordning i Skandia.

Sagens omstændigheder
I forbindelse med klagers ansættelse hos F. blev klager pr. 1. juli 2008 omfattet af den obligatoriske firmapensionsaftale, som F. har indgået med Skandia.

Udover pensionsopsparingen indeholdt klagers obligatoriske firmapensionsordning i Skandia også visse risikodækninger, nemlig dækning for tab af erhvervsevne, dødsfaldsdækning og kritisk sygdom, jf. den som bilag … vedlagte begæring underskrevet af klager den 16. juli 2008.

Klager opsagde sin stilling i F. den 30. september 2008 til formodet fratrædelse 31. oktober 2008.

I den forbindelse retter klager den 30. september 2008 henvendelse pr. mail til T. … og beder dem stoppe overførslen af den pensionsordning, klager allerede havde i PFA i forbindelse med et tidligere ansættelsesforhold, og som ellers skulle være overført til Skandia i forbindelse etablering af firmapensionsordningen i Skandia. Mailen til T. er vedlagt som bilag …
T. svarer hertil i mail af 1. oktober 2008, at de vil sørge for at give Skandia besked, således at depotet fra PFA ikke overføres til Skandia, jf. bilag ... Grunden til, at Skandia skal have besked om dette, er som bekendt, at det er Skandia, som skal sende en overførselsanmodning til PFA, hvis et depot fra PFA skal overføres til Skandia. På samme vis skal PFA sende en overførselsanmodning til Skandia, såfremt et depot i Skandia skal overføres til PFA.

Skandia får den 1. oktober 2008 besked fra T. om, at klagers depot i PFA ikke skal overføres på grund af jobskifte. Skandia anmoder derfor ikke PFA om overførsel, og klagers depot i PFA bliver derfor stående i PFA, jf. vedlagte bilag …

For at få afklaret, hvorledes klager ønsker at forholde sig med sit depot i Skandia, sender T. et fratrædelsesbrev til klager, dateret 1. oktober 2008, hvori T. anmoder klager om at tage stilling til, hvad der skal ske med klagers pensionsordning i Skandia. Brevet er vedlagt som bilag …

Skandia sender desuden selv klager et fratrædelsesbrev den 25. november 2009, jf. bilag … (udskrift fra Skandias elektroniske sagsstyringssystem), som Skandia dog ikke modtager svar på. Klager oplyser i klageskema, at datoen er 22. november 2008.

Som svar på T.s fratrædelsesbrev skriver klager i mail af 5. oktober 2008 til T. og beder om *'at få stoppet overførsel af min gamle PFA pension til jer, da jeg jo nu skal køre videre på denne PFA pension alligevel'* og at *'Den opsparing, som er overført til jer for juli, august og september måned bedes i venligst overfører til min PFA Pension'.* Mailen er vedlagt som bilag …

T. svarer klager i mail af 7. oktober 2008, jf. bilag …, at de har givet Skandia besked den 1. oktober 2008. Som det fremgår af bilag … har T. imidlertid alene givet Skandia besked om, at depotet i PFA ikke skal overføres til Skandia, dvs. at Skandia ikke sende en overførselsanmodning til PFA.

Da klager kan se, at depotet i Skandia ikke bliver overført til PFA, retter klager den 20. november 2008 henvendelse til T. og spørger, hvornår dette vil ske. Mailen er vedlagt som bilag …

Af T.s svarmail af 20. november 2008 fremgår nu, at der, for at overførsel kan ske, skal der udfyldes en overførselsbegæring, som skal returneres til enten T. eller PFA. T. fremsender derefter klager en overførselsbegæring, som klager udfylder og returnerer til T., jf. bilag …

Klager rykker igen T. den 2. januar 2009, og T. svarer den 5. januar 2009, at de har sendt overførselsanmodningen til Skandia. Mailkorrespondancen er vedlagt som bilag …

Da klager fortsat kan se, at depotet ikke er overført, retter klager igen den 26. marts 2009 henvendelse til T.

Af svarmail fra T. dateret den 27. marts 2009 fremgår nu, at T. har sendt begæringen om overførsel til PFA den 26. november 2008, idet det er PFA, som skal anmode Skandia om overførsel. T. oplyser samtidig, at de ikke har rykket Skandia, da de ikke kan rykke på vegne af PFA. Mailkorrespondancen er vedlagt som bilag …

Skandia modtager først overførselsanmodningen fra PFA den 24. april 2009, jf. vedlagte bilag …, som er et udskrift fra EDI (det elektroniske system, som pensionsselskaberne bruger til pensionsoverførsler).

Skandia har forinden den 24. marts 2009 modtaget en mail fra klager vedrørende overførsel af depotet i Skandia til PFA. Skandia oplyser som svar til klager, at Skandia ikke har modtaget overførselsanmodning hverken fra T. eller PFA. Mailkorrespondancen er vedlagt som bilag …

Skandia sender på baggrund heraf igen klager et fratrædelsesbrev. Skandia modtager dette retur den 17. april 2009 med påtegning om, at depotet i PFA ønskes overført, jf. bilag …

Skandia modtager desuden den 20. april 2009, jf. bilag …, kopi af den tidligere underskrevne overførselsanmodning fra klager.

Klagers depot bliver overført til PFA den 28. april 2009.

Hvad der er sket i perioden fra 26. november 2008, hvor T. oplyser at have sendt begæringen om overførsel til PFA, og til 24. april 2009 hvor Skandia modtager overførselsanmodningen fra PFA, er ikke Skandia bekendt.

Størrelsen af det overførte depot

Beløbet, som klager ønsker overført, på kr. 7.415,65, er værdien pr. 31.12.2008.

Frem til tidspunktet for overførslen er fragået betaling for risikodækningerne, idet klager som ovenfor nævnt i tilknytning til pensionsopsparingen i Skandia også havde etableret risikodækninger.

Derudover er fragået administrationsomkostninger, kurstab (idet der er tale om en unit link ordning) og overførselsgebyr. Dette fremgår af den depotopgørelse, som Skandia sender til klager i mail i 12. maj 2009. Mailen er vedlagt som bilag ... Desuden er fragået et overførselsgebyr på kr. 1.490,-.

Det fremgår af den firmapensionsaftale, som klagers tidligere arbejdsgiver F. har indgået med Skandia fremgår, at

'Efter fratræden opretholdes risikodækningerne, så længe prisen for de valgte dækninger kan fratrækkes i opsparingsværdien, dog altid minimum 3 måneder - dette gælder dog kun hvis pensionsordningen ikke ophæves eller overføres til anden pensionsleverandør'

Anbringender
Da klager for første gang henvender sig direkte til Skandia den 24. marts 2009, er Skandia på daværende tidspunkt ikke bekendt med, at klager ønsker sit depot overført til PFA.

Skandia har sendt fratrædelsesbrev til kunden tilbage i november 2008, men ikke modtaget svar herpå, og klagers svar på fratrædelsesbrevet fra Time af 1. oktober 2008, har Skandia ikke modtaget, jf. herom nedenfor.

I mail af 1. oktober 2008 oplyser T., som svar på klagers mail om, at pensionsindbetalinger for juli, august og september 2008 skal overføres til PFA, at Skandia har fået besked. Igen den 5. januar 2009 oplyser T., at de har sendt overførselsanmodningen til Skandia.

Skandia har imidlertid ikke modtaget overførselsanmodningen eller besked om flytning af depotet fra Skandia til PFA. Som det fremgår af bilag …, har T. alene givet Skandia oplysning om, at Skandia ikke skal anmode PFA om at overføre depotet i PFA til Skandia.

Dette oplyser Skandia til klager i forbindelse med mailkorrespondancen startende den 24. marts 2009, og det fremgår også af den mail, som T. den 22. april 2009 sender til klager, jf. bilag …, hvori direktøren for T. beklager hændelsesforløbet og direkte skriver, at

'Jeg er vidende om, at du har fået forkert besked fra os, idet du har fået oplyst, at vi havde sendt erklæringen direkte til Skandia. Vi kan ikke på vegne af PFA bede om, at får overført en værdi fra Skandia uden om PFA. Beskeden om, at vi havde sendt erklæringen direkte til Skandia, har selvfølgelig været medvirkende til at skabe forvirring omkring dig og dine pensionsforhold og hvem du skulle tage kontakt til, hvilket jeg beklager dybt'.

Skandia får således først besked om, at klager ønsker at flytte sit depot i forbindelse med, at klager selv retter direkte henvendelse til Skandia den 24. marts 2009, og Skandia modtager først overførselsanmodningen den 20. april 2009, da klager sender denne direkte til Skandia. Overførselsanmodningen fra PFA modtages få dage efter, nemlig den 24. april 2009 og kort derefter, den 28. april 2009 overføres klagers depot til PFA.

Da Skandia ikke hverken fra klager selv f.eks. ved returnering af fratrædelsesbrevet fra november 2008 eller fra T. har modtaget besked om, hvorledes klager ønskede depotet i

Skandia behandlet, har Skandia behandlet dette i overensstemmelse med firmapensionsaftalen.

Skandia har derfor i fuld overensstemmelse med firmapensionsaftalen holdt risikodækningerne i kraft ved at trække omkostningerne hertil i depotet.

På baggrund af ovenstående hændelsesforløb er klagers depot i Skandia blevet reduceret med administrationsomkostninger, præmie for dækninger m.v. indtil det tidspunkt, hvor Skandia bliver bekendt med, at klager ønsker en overførsel af depotet. Derudover er der trukket et gebyr på kr. 1.490,i forbindelse med overførslen fra Skandia til PFA.

Skandia har ikke haft grundlag for at vide, at klager ønskede depotet overført til PFA, før klager selv rettede henvendelse til Skandia den 24. marts 2009 og oplyste dette, og da Skandia efterfølgende modtog overførselsanmodningen fra PFA.

Skandia fastholder derfor, at det er det korrekte beløb, der er blevet overført til PFA."

Hertil har klageren i skrivelse af 31/7 2009 til nævnet bemærket:

"Det første brev jeg modtager fra Skandia Danmark d. 22. november 2008 er 'Velkommen i Skandia' vedlægger kopi af brev uden efterfølgende oversigt af pension, da den er fremsendt til jer tidligere.

Skandia Danmark skriver til jer *'Skandia sender desuden selv klager et fratrædelsesbrev den 25. november* 2009, jf. *bilag … (udskrift fra Skandias elektroniske sagsstyringssystem), som Skandia dog ikke modtager svar på. Klager oplyser i klageskema, at datoen er 22. november 2008.*

Jeg har kun modtaget et fratrædelsesbrev fra Skandia Danmark og det er dateret d. 11 april 2009, Fratrædelsesbrevet Skandia her nævner, og da går jeg ud fra, at der er en skrivefejl i årstallet og de mener 2008 i stedet for 2009, så har jeg ikke modtaget dette fratrædelsesbrev og derfor heller ikke reageret på det. Det er også lidt underligt, at med al den mail korrespondance jeg har haft med Skandia, at de ikke har omtalt dette fratrædelsesbrev overfor mig, men nævner det til jer.

Overførselsanmodningen som jeg underskrev d. 20 november 2008 var vedhæftet min første mail til Skandia d. 24. marts 2009 og igen d. 20. april 2009."

Herefter har selskabet i skrivelse af 24/8 2009 til nævnet anført:

"Det er korrekt, at Skandia sender et velkomstbrev til klager den 22. november 2008. Klager blev kunde i Skandia i juli 2008, og velkomstbrevet til klager har beklageligvis været længe undervejs.

Årsagen til, at Skandia sender et velkomstbrev den 22. november 2008 er, at vi på det tidspunkt ikke er bekendte med, at klager ikke ønsker at være kunde i Skandia længere. Skandia er bekendt med, at klager kort tid efter ansættelsen har fratrådt sit job, men det er ikke unormalt, at en kunde vælger at fortsætte indbetalingen på ordningen i Skandia. Af samme årsag sender både mægler og Skandia et fratrædelsesbrev til klager, jf. bilag …, for at få afklaret, hvorledes ordningen i Skandia skal behandles.

> Skandia har imidlertid som redegjort for i brevet af 10. juli 2009 beklageligvis ikke modtaget de oplysninger, som klager har givet til mægler vedrørende ønsket om overførsel af ordningen i Skandia til PFA. Dette er meget beklageligt, men kan ikke lægges Skandia til last. Hvad der er sket i perioden fra 26. november 2008, hvor T. oplyser at have sendt begæringen om overførsel til PFA, og til 24. april 2009 hvor Skandia modtager overførselsanmodningen fra PFA, er ikke Skandia bekendt.
>
> Som nævnt får Skandia først oplysning om den ønskede overførsel fra Skandia til PFA, da klager selv i marts 2009 retter henvendelse direkte til Skandia (hvilket også foranlediger, at Skandia på ny sender et fratrædelsesbrev til klager for at få en skriftlig tilbagemelding på klagers ønske om en overførsel), og da Skandia kort tid efter, i april 2009, modtager overførselsanmodningen fra PFA.
>
> Skandia skal igen henvise til brevet fra mægler, jf. bilag 0, hvoraf fremgår, at ansvaret i denne sag påhviler mægler."

Nævnet har fået forelagt de bilag, som parterne har fremlagt.

Nævnet udtaler:

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at selskabet først ved klagerens henvendelse den 24/3 2009 blev bekendt med, at hun ønskede at flytte sit depot til PFA Pension. På det foreliggende grundlag finder nævnet herefter ikke anledning til at kritisere størrelsen af det overførte beløb, idet selskabet har været i risiko i hele perioden.

Nævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at klageren burde være klar over, at forsikringen blev tegnet gennem en selvstændig forsikringsmægler. Om klageren i anledning af det passerede kan rette et erstatningskrav mod forsikringsmæglerfirmaet, er et retsspørgsmål, som ligger uden for nævnets kompetence at tage stilling til.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Marianne Højgaard Pedersen
formand