Ankenævnet for Forsikring

886/12-5

Den 23. august 2012 blev i sag nr. 80.228:

xxxx xxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft en firmapensionsordning i PFA Pension. Hun klager over, at hun i forbindelse med overførsel af depotet til et andet selskab har lidt et tab.

Selskabet henviser til, at det ikke i forbindelse med overførsel af klagerens depot har handlet ansvarspådragende, og at klageren i øvrigt ikke har bevist, at hun har lidt et tab.

Klageren har desuden indgivet klage over Danica Pension, som er det modtagende selskab. Denne klage er behandlet af nævnet under sagsnummer 80.229 og er afgjort samtidig hermed.

Klageren har indbragt sagen for nævnet ved klageskema underskrevet den 11/3 2011 med påstand om, at selskabet skal erstatte hendes tab med tillæg af renter i forbindelse med den for sene overførsel af hendes depot til Danica Pension.

Over for nævnet gør klageren gældende, at selskabets behandling af sagen har medført, at hun er gået glip af et overførselstillæg på 3 % samt forrentning af depotet i det modtagende selskab. I et bilag til klageskemaet har hun redegjort for sagsforløbet, og det fremgår heraf, at hun i december 2008 efter opfordring fra selskabet afleverede en helbredsattest. Derudover fremgår bl.a.:

"

Dato	Aktivitet
…	…
14. januar 2010	Bliver jeg ringet op af min pensionsrådgiver i Danica, der oplyser at også Danica afslår mit krav. Jeg beder om at få oplyst hvor og hvordan jeg kan klage.
1. december 2010	Modtager jeg mail retur fra Danica - men pensionsrådgiver, der vil sende min forespørgsel til deres juridiske afdeling
27. november 2010	Mailer jeg derfor kravet til Danica.
19. november 2010	Modtager jeg afslagsbrev fra PFA, hvor de mener at det er Danica der har 'skylden'
6. november 2010	Denne mail sendes til PFA - …
1. november 2010	Modtager mail fra Danica : Kunden har fået 3% i overførselstillæg på den ene overførsel. Kunden har fået overført 552.319 kr. fra PFA pr. 01-012009 og her har kunden haft ret til ovf. tillæg. Den anden overførsel er sket her i 2010 og her er ikke givet overførselstillæg. Aftalen om de 3% sluttede 01.04.2009.
22. oktober 2010	Modtager mail fra Danica om bonusordning ved overførsel 'inden den 1/5-09 og der var en bonus på 3 %, hvis man overførte til et af vores markedsprodukter Danica Balance eller Danica Link'. Hvilket var det jeg havde bedt om.
12. oktober 2010	Modtager diverse korrespondance om overførslen fra Danica
Ult. sept. 2010	Opringning fra Danica, at der er sendt brev fra dem, om at PFA ikke vil overføre min pension. Brevet er dateret 21. febr. 2009.
21. september 2010	Møde med Danica pension - rådgiver …, hvor jeg sætter ham ind i 'sagen'.
16. august 2010	Mødebekræftelse fra Danica om møde 21. september 2010
12. august 2010	Beder jeg om møde med Danica pension omkring 'sagen'. Min hidtidige rådgiver …, er ikke længere rådgiver, og jeg får derfor anvist ...
25. juni 2010	Modtager brev fra …, PFA hvori PFA afviser mit krav om erstatning, under henvisning til at de har sendt en meddelelse til Danica den 11. februar 2009 til Danica.
21. juni 2010	Mail fra … om at PFA har modtaget min mail om forrentningskrav, og at de vil vende tilbage.
20. juni 2010	Skriver jeg brev til PFA, hvor jeg rejser krav om manglende forrentning. At jeg ikke skriver tidligere hænger sammen med at det ingen forskel gør - da tingene er sket og kravet ikke ændrer sig. Den eneste forskel er at PFA har likviditeten i længere tid.
April 2010	Overføres mit 'store' depot til Danica
15. februar 2010	Skriver mail til Danica … og spørger til forrentning af mit depot.
11. februar 2010	Møde med pensionsrådgiver … - hvor vi opdager at mit depot ikke er overflyttet.
7. marts 2009	Skriver jeg en mail min pensionsrådgiver … - ordret: **'Efterhånden tror jeg det er ved at lykkes at få overført min pension til jer. Og så er det vel altsammen, som det skal være'**.
?? februar 2009	Ringer jeg til PFA og spørger til den helbredserklæring jeg HAR sendt ind - og som i øvrigt er fuldstændig 'ren'. - ved jeg ikke præcist hvornår det er foregået, og har ikke optaget samtaler. Men som det fremgår af min mail den 7/3-2009 er jeg i god tro, og

	har en klar forventning om at nu er mit 'store' depot også på vej til Danica.
?? februar 2009	Ringer jeg til Danica for at få at vide hvad det mon betyder. - ved jeg ikke præcist hvornår det er foregået, og har ikke optaget samtaler.
21. februar 2009	Brev fra Danica om at PFA ikke vil overflytte mit 'store' depot fordi de mangler oplysninger fra mig.
11. februar 2009	PFA administrativt lukket overførslen og meddelt Danica, at overførsel ikke kan finde sted. Ifølge brev fra … 25. juni 2010.
10.-11. februar 2009	**NB, her er min 'sag' faldet mellem to stole i PFA - der gør at den ikke bliver overført som aftalt og anmodet.**
10. februar 2009	Helbredsoplysninger godkendt i PFA - er anført i min sag ifølge telefonsamtale med … foretaget 11/2-2010 - denne samtale var på medhør og pensionsrådgiver … kan bekræfte dette.
Ultimo januar 2009	Sender jeg selvfølgelig helbredsoplysningsskema igen til PFA - jeg har desværre ikke taget kopier, så jeg kender ikke præcise datoer og forhold.
26. januar 2009	PFA returnerer skema om helbredsoplysninger - der mangler underskrift. Som jeg husker det havde jeg blot skrevet under på den 'forkerte' side, eller på de ene eksemplar.
Ca. 10. januar 2009	Sender jeg helbredsoplysningsskema til PFA - jeg har desværre ikke taget kopier, så jeg kender ikke præcise datoer og forhold.

…"

I brev af 6/11 2010 til selskabet har klageren opgjort sit krav således:

"**Beregning af krav ved manglende overførsel til Danica Pension:**

Hvad	**Forudsætninger for beregning**	**Beløb der skal Refunderes**
Tabt forrentning i 13 måneder på overførselsbeløb	Pensionsindestående 1.061.900 Differenceforrentning (13,2% hos Danica - 3% hos PFA) = 10,2% Periode fra 10/2-2009 til 1/4-2010 = 13 måneder	117.334,-
Manglende forrentning af den tabte forrentning	117.334,- fra 1/4-2010 til 1/1 2011 - 9 måneder. 13,2%	11.616,-
Mistet overførselsbonus til Danica	3% af overførselsbeløb. Denne aftale udløb med Danica 1/5-2009, hvorfor jeg ikke har modtaget den aftalte bonus	31.857,-
Forrentning af overførselsbonus	Bonus ville have været indsat på min konto ved overførsel, dvs 10/2-2009. Mistet forrentning fra febr. 2009 til min. 1/12-2010 - i alt 21 måneder. Rente 13,2% (den jeg ville have fået hos Danica). Jeg har ikke beregnet renters rente	7.359,-
I alt krav til overførsel til Danica		**168.166,-**

"

Selskabet har i brev af 2/5 2011 til nævnet redegjort for sagen og sin stillingtagen hertil således bl.a.:

"**Hvilken forsikring er der tale om?**
Forsikrede blev i kraft af sit ansættelsesforhold hos DONG pr. 1/2 1997 omfattet af en obligatorisk pensionsordning med policerne …01 og …02.

Police …02 omfattede en alderspension (konc. 211) og en invalidepension (konc. 415).
…
Hvori består uenigheden?
Arbejdsgiveren ... skiftede i 2008 pensionsleverandør fra PFA Pension til Danica Pension. På denne baggrund fremkom fra Danica den 10/12 2008 to anmodninger til PFA Pension om i henhold til pensionsbeskatningslovens § 41 at overføre forsikringernes depoter til Danica. Mens policen …01 uden vanskeligheder blev overført den 15/12 2008, blev anmodningen om overførsel af police …02 afvist med henvisning til, at fornødne helbredsoplysninger ikke var modtaget fra forsikrede. Helbredsoplysninger var afgørende for at overførsel kunne finde sted, da alderspensionen på police …02 var livsbetinget.

Forsikrede har gennem Danica Pension først den 24/2 2010 på ny anmodet om § 41-overførsel af police …02, hvorefter overførsel fandt sted den 18/3 2010.

Forsikrede har den opfattelse, at PFA Pension må bebrejdes det sene tidspunkt for overførslen af police 8399702, og har herefter rejst krav om erstatning,

- idet forsikrede mener at have mistet en større renteindtægt, hun kunne have opnået ved investeringer til markedsrente i Danica i forhold til renten på garanteret grundlag på policen i PFA Pension, og
- idet forsikrede mener, at hun på grund af den påståede forsinkelse forårsaget af PFA Pensions forhold gik glip af en overførselsbonus i Danica på 3% af overførselsbeløbet, hvilken bonus ville være blevet udbetalt, hvis Danica havde modtaget overførselen inden 1/5 2009, samt
- idet forsikrede mener, at hun er gået glip af renters rente af de foran anførte beløb.

PFA Pension er af den opfattelse, at der ikke bør gives klageren medhold i klagen over PFA Pension.

Hvad er der sket?
Den 10/12 2008 modtog PFA Pension to anmodninger om overførsel af depoter via EDI systemet, som er oprettet via brancheforeningen Forsikring & Pension til at kommunikere om overførsler til fremme af hurtig sagsekspedition bl.a. ved overførsler mellem pensionsleverandører. Henvendelserne kom fra Danica Pension.

Den ene omhandlede klagerens pensionsordning police …01 (bilag …). Denne anmodning resulterede i en overførsel af depotet den 15/12 2008.

Den anden anmodning omhandlede klagerens pensionsordning …02 (bilag …). Denne anmodning resulterede i en afvisning den 12/2 2009. Af den bagved liggende dokumentation fremgår det, at årsagen til afvisningen var manglende oplysninger fra kunden.

Baggrunden for afvisningen er den, at der til tilbagekøb/§ 41-overførsel kræves helbredsoplysninger, når ydelserne er livsbetingede. Skema til afgivelse af helbredsoplysninger blev i første omgang returneret af forsikrede den 16. januar 2009 - desværre uden underskrift.

Skemaet blev fremsendt på ny til underskrivelse, men da det ikke var modtaget på ny i PFA Pension inden en rimelig tid, blev anmodningen afvist den 12/2 2009.

Herefter er sagen færdigekspederet, og en fornyet behandling kræver en ny anmodning fra Danica Pension, som først fremkom den 24/2 2010 - altså et år senere - og effektueredes ved overførsel af depotet den 18/3 2010 (bilag …).

EDI systemet er bygget således op, at en overførsel af depotet eller en afvisning af overførsel af depotet kun kan effektueres, hvis der i systemet ligger en ubesvaret anmodning.

Efterfølgende er det konstateret, at klageren kort før afvisningen faktisk havde genindsendt helbredsoplysningerne i dateret og underskrevet stand. Disse oplysninger blev på grund af den særlige fortrolighed omkring helbredsoplysninger modtaget i vores antagelsesafdeling og er behandlet og godkendt dér den 16. februar 2010.

Det er beklageligt, at godkendelsen af de helbredsmæssige forhold således har krydset vores afvisning af anmodningen om overførsel; men det ændrer ikke ved det grundlæggende forhold, at vi har afvist anmodningen og givet besked herom, så hverken det modtagende selskab eller klageren var i tvivl herom. Herefter er sagen om overførselsanmodningen lukket, og Danica Pension burde have sikret, at der på ny kom gang i processen.

Vores begrundelse for at fastholde afgørelsen
PFA Pension er af den formening,

- at PFA Pension ikke er skyld i den indtrådte forsinkelse og derfor ikke er ansvarlig for et eventuelt tab,
    - idet PFA Pension på sin side i overensstemmelse med de regler, der er udviklet i brancheprakis omkring EDI-behandling af overførselsanmodninger, på korrekt vis har afvist overførselen og afsluttet sagen, og
    - idet det herefter er op til Danica Pension på den anden side at følge op på sagen efter afvisningen og sikre, at ny begæring om overførsel blev sendt til PFA Pension, så overførselen kunne blive effektueret, idet Danica Pension har rådgivningsforpligtelsen i forhold til forsikrede og har forpligtelsen til at handle i overensstemmelse med aftalen med forsikrede,
- at forsikrede ved sin egen passivitet er skyld i et eventuelt tab, idet forsikrede vidste, at anmodningen var blevet afvist af PFA Pension, men ikke desto mindre lod stå til uden at gøre noget, hvilket i særlig grad må give anledning til undren, hvis der virkelig var en præmie for rettidig overførsel,
- at forsikrede - hvis Ankenævnet måtte finde, at PFA Pension er ansvarlig eller medansvarlig for et eventuelt tab - ikke har dokumenteret sit tab, idet hun
    - ikke har ført bevis for, at Danica Pension rent faktisk har haft et renteafkast på 13,2% p.a.
    - ikke har sandsynliggjort, at hun ville anbringe sin opsparing i en sådan ordning,
    - ikke har ført bevis for, at der var mulighed for ved overførsel før 1/5 2009 at opnå en overførselsbonus hos Danica Pension på 3% af det overførte beløb,
    - ikke har dokumenteret, at det for PFA Pension var en forventelig og påregnelig følge af overførslen, at forsikrede ville anbringe pengene i en højt forrentet, risikobetonet opsparing til markedsrente,

- ikke har dokumenteret, at det for PFA Pension var en forventelig og påregnelig følge af overførslen, at forsikrede ville opnå en overførselsbonus hos Danica Pension på 3% af det overførte beløb, og
- ikke har dokumenteret, at det er hjemlet at beregne renters rente.

Konklusion
Det er således PFA Pensions opfattelse, at vi ikke har handlet culpøst og ansvarspådragende.

Det må bemærkes, at PFA Pension ikke længere havde kontakt med forsikrede og således ikke havde indgået nogen aftale om overførsel med forsikrede og heller ikke længere havde nogen forpligtelse til at rådgive forsikrede, der havde besluttet at forlade PFA Pension. I den pågældende situation fungerer PFA Pension alene som ekspeditionssted og har opfyldt sine forpligtelser til at reagere på anmodningerne om overførsel - dels ved at overføre depotet på police …01 og dels ved med rette at afvise anmodningen på police …02.

Det er yderligere vores opfattelse, at den kedelige sag må bebrejdes *dels* klageren, som ikke har reageret på den viden, hun havde om, at anmodningen var afvist, og dels det modtagende selskab, der efter afvisningen af anmodningen intet foretog sig for at gennemføre den aftale om overførsel, selskabet havde indgået med forsikrede, og heller ikke levede op til rådgivningsforpligtelsen, som påhviler det modtagende selskab.

Vi må således fastholde, at klageren ikke i forhold til PFA Pension bør have medhold i sin klage.

Skulle Ankenævnet finde, at PFA Pension er ansvarlig eller medansvarlig for et eventuelt tab, gøres det gældende, at forsikrede ikke har løftet sin bevisbyrde for at have lidt et tab, som er relevant og påregneligt i forhold til PFA Pension, som intet kendskab havde til valg af investeringsform i Danica eller til en eventuel overførselsbonus. Desuden har klageren ikke redegjort for hjemmelen til at kræve renters rente."

Hertil har klageren i brev af 7/6 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil i forhold til brevet fra PFA forholde mig til punkter jeg er uenig i, eller som jeg ikke forstår, hvilket også betyder at jeg er enig i den øvrige del. Jeg vil tillade mig at anføre mine kommentarer i kronologisk rækkefølge i forhold til PFA's brev, og håber at det bliver til at finde rundt i.
…
Hvad er der sket?
PFA anfører, at årsagen til afvisningen var manglende oplysninger fra mig. Som det fremgår af mit oprindeligt fremsendte 'sagsforløb' har jeg været særdeles aktiv fra december 2008 - både med mails til PFA og Danica. Og jeg ved positivt, at jeg også har ringet til PFA undervejs, men da min tillid til selskaberne (på det tidspunkt var stor) har jeg ikke noteret eller optaget samtaler. Som det også fremgår af min oversigt har jeg returneret skemaet med underskrift ultimo januar 2009 - og at PFA så ifølge det de skriver ikke har modtaget det den 12/2-2010, hvor de afviser kan jeg jo ikke forstå, da jeg efterfølgende med 'vidners' overhøring har fået oplyst at min helbredserklæring var GODKENDT den 10/2-2009. Altså må den være modtaget i PFA noget før - sikkert primo februar.

Som det også fremgår af mit 'sagsforløb' har jeg haft telefonisk kontakt med PFA omkring tidspunktet for afvisningen - engang i februar 2009, og i den mail jeg 7. marts 2010 skriver til

Danica fremgår det vel med al tydelighed, at jeg er i god tro og i den overbevisning at PFA er ved at overføre pensionsordningen! Igen - desværre - jeg stolede på de oplysninger jeg fik.

Sætningen …….*særlige fortrolighed omkring helbredsoplysninger modtaget i vores antagelsesafdeling og er behandlet og godkendt der den 16. februar 2010.* Er faktuelt FORKERT - min helbredserklæring blev godkendt den 10. februar 2009!

Og så kan jeg undre mig over indholdet i det PFA skriver - da det netop var min anke, at jeg ikke ville sende en helbredserklæring 'ud i det blå ind til PFA' - det var årsagen til at det tog noget længere tid at fremsende den - dels at jeg ikke vidste præcist hvem jeg skulle sende til, og dels at der ikke var en returkuvert. At jeg så alene havde underskrevet på den ene side af erklæringen er selvfølgelig min fejl.

Side 3:
Som anført ovenfor jeg var ikke i tvivl om at jeg skulle handle efter det brev jeg modtog den 21. februar 2009, hvilket jeg også har gjort, og jeg har talt med PFA og fået den opfattelse at sagen var ved at blive ekspederet - se mit 'sagsforløb'.

PFA's formodninger - som jeg har anført i mit oprindelige klageskrift handler dette ikke om et af selskaberne, men om at jeg har lidt et tab, så hvorvidt PFA har gjort som de mener de skulle ved jeg ikke noget om. Det ændrer dog ikke på at jeg er den 'lille' der er kommet i 'klemme'.

Jeg mener, så absolut ikke man kan kalde mig for passiv i forbindelse med denne sag, som det fremgår af sagsforløbet har der vel været ca. 20 proaktive handlinger fra min side for blot at få overført en pension. Og igen, desværre har jeg ikke dokumenteret telefonopkald jeg også har foretaget i forbindelse hermed. Der skal dog ikke herske tvivl om, at jeg har været i god tro og havde en klar forventning om, at der var skred i sagerne.

Jeg har ikke dokumenteret:
Jeg ved ikke hvilke beviser jeg skulle have ført - ud over de jeg allerede har, nemlig fået oplyst af Danica hvad forrentningen har været på den pension, der rent faktisk blev overført rettidigt. Jeg har udtrykkeligt aftalt med Danica hvilken placering mine midler skulle have efter overførsel fra PFA. Bonussen på 3% var en del af den aftale, der var mellem [klagers arbejdsgiver] og Danica - og jeg ved ikke hvilket bevis jeg skulle have ført i den forbindelse.

Endvidere synes jeg det er 'flot' at PFA tillader sig at kalde min placering af midler risikobetonet - når de selv udbyder samme produkter til deres kunder.

Det er for mig at se vel helt almindelig praksis at der gives renters renter når et beløb har været tilbageholdt i nu snart 1,5 år.

Hvis der fra min side er behov for yderligere dokumentation i forbindelse med hele dette afsnit skal jeg gerne fremskaffe det. Det havde jeg blot ikke en forventning om, at jeg skulle gøre for at sende en klage over 'uretfærdig' behandling.

Konklusion
Jeg forstår ikke PFA's bemærkning om at de ikke havde kontakt med mig - jeg har dog boet i landet hele tiden, haft mail og telefon åbent, så det var da blot at kontakte mig, hvis det var det det handlede om. Og at PFA ikke føler nogen forpligtigelse når jeg trods alt har knap 1 mill stående hos dem, kan jeg jo kun undre mig over.

Jeg er som tidligere anført uenig i at jeg ikke har reageret - jeg har ikke bestilt andet. Jeg skal som jeg tidligere har skrevet gerne indrømme at jeg ikke sidder på netbank og kigger på min pensionsordning, for der er et stykke tid til jeg skal bruge den. Jeg konstaterer blot, at der hver måned trækkes via min løn, og når jeg modtager årsopgørelsen sandsynlighedstjekker jeg saldi og dækninger."

I brev af 7/7 2011 til nævnet har selskabet herefter bl.a. anført:

"**Baggrunden for krav om helbredsoplysninger**
For at kunne tilbagekøbe police …02 har vi krævet helbredsoplysninger fra forsikrede. Det skyldes, at der på denne police bl.a. var en livsbetinget alderspension, som har koncessionsnummer 211. Hvis forsikrede er i live på pensioneringstidspunktet ved det fyldte 67. år, var det aftalt, at hun fik udbetalinger, så længe hun var i live. Hvis hun døde før pensioneringstidspunktet, ville der ikke komme noget beløb til udbetaling.

Med et sådant produkt er der generelt en risiko for, at den forsikrede kan spekulere mod forsikringsselskabet ved at bede om tilbagekøb af forsikringen i en situation, hvor den forsikrede med en høj grad af sandsynlighed forudser, at han/hun ikke bliver 67 år, fx fordi forsikrede er blevet meget syg. På den baggrund beder vi generelt om helbredsoplysninger ved begæringer om tilbagekøb af sådanne forsikringer.

Dato for behandling i Antagelse
Af den interne blanket 'Antagelsesbilag - efter behandling i Antagelse' **(bilag …)** kan det ses, at helbredsoplysningerne er antaget til tilbagekøb den 16. februar 2009 af vores medarbejder …, der er ansat i afdelingen for Antagelse, hvor helbredsoplysninger behandles, før konklusionen videregives til afdelingen for Tilbagekøb. På grund af den tavshedspligt, der påhviler bl.a. forsikringsselskaber, er Helbredsoplysninger ikke tilgængelige for andre end Antagelse.

Kundekontakt
Det ligger fast og er ikke bestridt, at arbejdsgiveren … i 2008 skiftede pensionsleverandør fra PFA Pension til Danica Pension. Hermed har Danica Pension forpligtelsen til at rådgive de hos arbejdsgiveren ansatte medarbejdere. Der henvises herved til reglerne om god skik for finansielle virksomheder, hvor rådgivning baserer sig på 'Kend din kunde'-princippet. Når Danica Pension er pensionsleverandør, er det dette selskab, der har det aktuelle kendskab til kunder.

Det er derfor også dette selskab, der skal rådgive kunden, når den bestilte § 41-overførsel ikke lykkes i første omgang, og selskabet skal følge op på den aftale, som klageren havde med dette selskab om overførsel af depotet, specielt når det fra PFA Pension meldes klart ud, at overførselen er afslået.

I øvrigt fastholdes det i vores svar af 2. maj d.å. anførte.

Det skal navnlig bemærkes, at Forsikring & Pension over for mig telefonisk har bekræftet, at EDI-systemet fungerer således, som det er anført i min skrivelse af 2. maj d.å. Det er herved yderligere oplyst, at andre selskaber næppe ville have ventet så længe, som PFA har gjort i denne sag, på at modtage helbredsoplysninger fra forsikrede, før afvisning havde fundet sted, og at en afvist begæring ikke kan danne baggrund for en senere overførsel. Hertil kræves en ny anmodning. Således er det elektroniske overførselssystem indrettet."

Sagen blev behandlet på et nævnsmøde den 28/3 2012, hvor nævnet besluttede, at man ønskede at se det brev, som var sendt fra selskabet til klageren den 26/1 2009.

Nævnet har herefter modtaget brevet, hvoraf det fremgår, at selskabet meddeler klageren, at hendes underskrift mangler på spørgeskemaet, ligesom skemaet ikke er dateret. Det fremhæves, at det er vigtigt, at spørgeskemaet underskrives og dateres, og klageren oplyses udtrykkeligt om, at "Vi har brug for oplysningerne inden den 16. februar 2009".

Sagen har herefter på ny været behandlet i et nævnsmøde.

Nævnet udtaler:
Ankenævnet lægger efter de foreliggende oplysninger til grund, at klageren i januar 2009 sendte spørgeskemaet til selskabet i udfyldt stand, men at der manglede underskrift og datering. Selskabet sendte derfor ved brev af 26/1 2009 en kopi af spørgeskemaet til klageren og bad hende datere og underskrive denne. I brevet er det udtrykkeligt anført, at selskabet har brug for oplysningerne inden den 16/2 2009. Der er ikke oplysninger om, at spørgeskemaet ikke i øvrigt skulle være udfyldt tilfredsstillende.

Det lægges videre til grund, at klageren herefter i overensstemmelse med anmodningen indsendte spørgeskemaet til selskabet i dateret og underskrevet stand, men at skemaet på grund af interne forhold i selskabet ikke var nået frem til rette vedkommende, inden selskabet den 11/2 2009 meddelte Danica Pension, at overførslen ikke kunne finde sted.

På denne baggrund må det lægges til grund, at klageren havde opfyldt det stillede krav til underskrift mv. på det tidspunkt, hvor PFA Pension besluttede, at overførslen ikke kunne finde sted. Det bemærkes, at denne vurdering blev foretaget allerede den 11/2 2009 og dermed altså inden den frist, som selskabet selv havde stillet i brevet af 26/1

2009, og at det ikke kan lægges klageren til last, at det underskrevne spørgeskema ikke indgik i sagsbehandlingen den 11/2 2009.

Nævnet finder derfor, at selskabet burde have overført reserven til Danica Pension allerede inden den 1/3 2009. Som følge heraf skal selskabet betale renter af det overførte beløb. Forrentningen skal efter nævnets opfattelse ske i overensstemmelse med bestemmelsen i forsikringsaftalelovens § 24 fra den 1/3 2009, og indtil overførslen fandt sted, det vil sige indtil den 1/4 2010, idet der ikke på det foreliggende er ført bevis for et større tab. Det efterfølgende forløb, herunder at klageren først i februar 2010 reagerede aktivt på den manglende overførsel, kan under de foreliggende omstændigheder ikke føre til andet resultat.

Efter en samlet vurdering af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at det er en påregnelig følge af selskabets handlemåde, at klageren kunne miste overførelsesbonus i et andet selskab, således som hun hævder, at det er sket, og allerede af den grund tager nævnet efter de foreliggende oplysninger ikke klagerens påstand om erstatning for mistet overførelsesbonus til følge.

Herefter

b e s t e m m e s :

Selskabet, PFA Pension, skal anerkende, at selskabet skal betale renter i overensstemmelse med forsikringsaftalelovens § 24 af det overførte beløb fra den 1/3 2009 til den 1/4 2010.

Klageren får ikke i øvrigt medhold.

Svend Bjerg Hansen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson