Ankenævnet for Forsikring

886/12-5

Den 23. august 2012 blev i sag nr. 80.229:

xxxx xxxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxx xx
xxxx xxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har en firmapensionsordning i Danica Pension. Hun klager over, at hun i forbindelse med overførsel af et depot til selskabet har lidt et tab.

Selskabet henviser til, at det ikke i forbindelse med overførsel af klagerens depot har handlet ansvarspådragende.

Klageren har desuden indgivet klage over PFA Pension, som er det afgivende selskab. Denne klage er behandlet af nævnet under sagsnummer 80.228 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 overførsel af hendes depot fra et andet selskab.

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 selskab. I et bilag til klageskemaet har hun redegjort for sagsforløbet, og det fremgår heraf, at hun i maj 2008 anmodede selskabet om at overføre depotet. Derudover fremgår bl.a.:

2. 80.229

"

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 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 8/4 2011 til nævnet redegjort for sagen og sin stillingtagen hertil således bl.a.:

"**Afgørelse**
Danica Pension fastholder, at vi ikke har begået fejl i forbindelse med ekspedition af sagen. Endvidere mener Danica Pension, at [klager] på et tidligere tidspunkt burde have indset, at den ene pensionsordning endnu ikke var overført. Danica Pension afviser derfor at være erstatningsansvarlig for, at ordningen er overført med en forsinkelse på 13 måneder.

Sagsforløb
Igennem sin ansættelse i … havde [klager] to pensionsordninger i PFA Pension. Ordningerne var af meget forskellig størrelse idet den opsparede værdi på den ene ordning var ca. dobbelt så stor som på den anden ordning (derfor i det følgende kaldet den store og den lille pensionsordning). Pr. 1. maj 2008 valgte [klagers arbejdsgiver] at skifte leverandør af pensionsydelser, og i den forbindelse fik [klager] mulighed for at overføre pensionsordningerne til Danica Pension, hvilket hun ønskede at gøre. Hun udfyldte derfor overførselsbilag, som hun sendte til Danica Pension. Disse bilag sendte Danica Pension i december 2008 videre til PFA Pension.

D. 11. februar 2009 modtog Danica Pension meddelelse fra PFA Pension vedrørende den store pensionsordning. I denne meddelelse fremgik det, at overførsel af ordningen var blevet afvist pga. manglende oplysninger fra [klager]. Ved brev af 21. februar 2009 til [klager] informerede Danica Pension om, at ordningen ikke var blevet overført til Danica Pension pga. manglende oplysninger fra hende selv, jf. **bilag …**

Efter Danica Pensions orientering til [klager] om PFA Pensions afvisning af at overføre den store pensionsordning, skrev [klager] i mail af 7. marts 2009 til …, at nu mente hun efterhånden, at det var ved at lykkes at få ordningen overført. Herefter hørte Danica Pension ikke yderligere fra [klager] vedrørende overførslen.

D. 4. marts 2009 fremsendte Danica Pension brev til [klager] vedlagt bl.a. resume og dækningsoversigt, jf. **bilag ...** Af brevet fremgik, at PFA havde overført værdien af den ene af [klager]s pensionsordninger til Danica Pension. På s. 2 i resumeet under afsnittet 'Indbetaling' samt på s. 5 i dækningsoversigten, fremgik størrelsen af indskuddet fra reserveoverførsel, og dette beløb stemte overens med størrelsen af den lille pensionsordning.

Ved møde d. 11. februar 2010 med pensionsrådgiver i Danica Pension, … viste det sig, at den store pensionsordning endnu ikke var overført fra PFA Pension til Danica Pension. Under mødet ringede [klager] i … påhør til PFA Pension. I denne samtale bekræftede … fra PFA Pension, at det stod anført i [klagers] sag, at helbredsoplysningerne var godkendt d. 10. februar 2009, jf. klagers bilag (oversigt over sagsforløbet).

[Klager] udfyldte igen overførselsbilag, som Danica Pension sendte til PFA Pension, og den store pensionsordning blev i april 2010 overført til Danica Pension på baggrund af de helbredsoplysninger, der var godkendt i PFA Pension d. 10. februar 2009.

Vurdering
Efter Danica Pension d. 11. februar 2009 modtog afvisningen om overførsel af den store pensionsordning fra PFA Pension, sendte vi orientering om dette til [klager], jf. bilag ... Danica Pension har således opfyldt sin informationsforpligtelse. Kort tid herefter skrev … i mail … at nu regnede hun med, at det var ved at lykkes at få ordningen overført. Hun skrev ikke noget om, at Danica Pension skulle fremsende et nyt overførselsbilag, hvorfor Danica Pension ikke

var klar over, at en ny overførselsanmodning var nødvendig. Danica Pension har således ikke foretaget fejl i ekspedition af sagen.

Danica Pension mener, at [klager] på et tidligere tidspunkt end februar 2010 burde have indset, at den store pensionsordning ikke var blevet overført fra PFA Pension. [Klager] modtog i forbindelse med overførsel af den lille pensionsordning brev fra Danica Pension med besked om, at ordningen var overført, jf. bilag ... Det beløb, der var overført fra PFA Pension, var anført på resume og dækningsoversigt, og det burde således have været klart for [klager], at der kun var tale om overførsel af den lille pensionsordning. [klager] burde derfor have henvendt sig til Danica Pension eller PFA Pension, da hun ikke havde modtaget et lignende brev om overførsel af den store pensionsordning. Desuden har alle kunder via Danica Pensions hjemmeside adgang til Din Netpension, hvor man kan følge udviklingen i sin pensionsordning. Således kunne [klager] selv have fulgt op på, om den store pensionsordning var blevet overført.

Da [klager] d. 11. februar 2010 under mødet med pensionsrådgiver i Danica Pension … ringede til PFA Pension, fik hun besked om, at hendes helbredsoplysninger var modtaget og godkendt i PFA Pension d. 10. februar 2009. Det synes derfor mærkeligt, at der d. 11. februar 2009 - dagen efter godkendelsen af helbredsoplysningerne - er fremsendt meddelelse til Danica Pension med besked om afvisning af at foretage overførsel.

[Klagers] store pensionsordning blev endelig overført til Danica Pension i april 2010 - netop på baggrund af de helbredsoplysninger som [klager] indsendte til PFA Pension i starten af februar 2009 og som blev godkendt d. 10. februar 2009. Der manglede således ikke yderligere oplysninger fra [klager], hvorfor Danica Pension undrer sig over, at ordningen ikke blev overført i februar 2009.

Danica Pension fastholder at have opfyldt sin informationsforpligtelse og ikke at have begået fejl i ekspedition af sagen. Danica Pension mener endvidere, at [klager] på et tidligere tidspunkt burde have indset, at den store pensionsordning endnu ikke var overført til Danica Pension. Endelig stiller Danica Pension sig uforstående over for, at overførsel af den store pensionsordning er blevet afvist af PFA Pension dagen efter at PFA Pension har godkendt helbredsoplysningerne. Danica Pension afviser således at være erstatningsansvarlig for det tab, der er lidt ved at ordningen er blevet overført med 13 måneders forsinkelse."

Hertil har klageren i brev af 17/4 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Den del af Danicas svar som jeg ikke er enig er, at jeg burde have indset at pensionen ikke var blevet overført - jeg mener oprigtigt at jeg har været ret aktiv i min korrespondance med begge selskaber gennem hele forløbet - som jo så har varet i næsten 2 år.

Endvidere har min tilgang været tillid til at både PFA og Danica gjorde deres, og sikrede at deres kunde fik de aftalte ydelser og services til tiden. Og ikke at jeg skulle være den der kontrollerede selskaberne i 'begge ender', når jeg nu havde underskrevet alle relevante papirer, og givet relevante informationer til tiden og som forlangt.

Jeg skal være den første til at erkende at jeg ikke sidder og kigger på min pensionsinfo-adgang for at se udviklingen i mine konti - det er trods alt ikke interessant før jeg har brug for enten forsikrings- eller pensionsdelen. Så jeg forlader mig på den årlige opgørelse fra selskaberne, samt at jeg kan se på min lønseddel at indbetalingerne bliver foretaget."

6. 80.229

Selskabet er i brev af 16. maj 2011 fremkommet med yderligere bemærkninger til sagen. I brevet hedder det bl.a.:

> "Danica Pension fastholder, at [klageren] på et tidligere tidspunkt end februar 2010 vidste eller burde have indset, at den store pensionsordning ikke var blevet overført til Danica Pension. Det væsentlige i denne sammenhæng, er, at [klageren] i perioden efter mail til sin pensionsrådgiver, …, af 7. marts 2009, indtil møde i Danica Pension den 11. februar 2010 burde have indset, at beløbet endnu ikke var overført."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder efter en samlet vurdering af oplysningerne i sagen ikke grundlag for at fastslå, at selskabet i sin sagsbehandling eller rådgivning har handlet på en sådan måde, at det kan begrunde et erstatningsansvar i forhold til klageren.

Nævnet finder dog anledning til at bemærke, at det ville have været hensigtsmæssigt, hvis selskabet efter PFA Pensions afslag på at overføre pensionen og klagerens efterfølgende henvendelse til selskabet herom, havde fulgt bedre op på sagen i forhold til klagerens ønske om overførsel af pensionen.

Herefter

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson