882/11

Den 14. december 2011 blev i sag nr. 80.316:

xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xx xx xxxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har livsforsikring i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over selskabets information i forbindelse med selskabet korrektion af fejl efter overflytning af pensionsopsparing til en anden konto.

I sin klage, modtaget den 1/4 2011 i nævnet, har klageren bl.a. anført:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Undertegnede har 3 firmarelaterede pensionsordninger /livsforsikringer hos Topdanmark Livsforsikring A/S.
Ved årsskiftet 2010/2011 udviste …53 Livsforsikring en saldo på 331.748 kr. (Bilag ..)

Mandag d. 14. april opdager jeg ved et tilfælde at saldoen pludselig er 191.252 kr. (Bilag ..). Ved kontakt til Topdanmark får jeg at vide de arbejder på min sag og ikke kan sige mere. Efter talrige henvendelser lykkedes det endelig at få en overordnet medarbejder i tale - der meddeler at de i 2006, på min foranledning, har flyttet 160.000 fra en konto til en anden men i den forbindelse har glemt at fjerne de 160.000 fra den oprindelige konto. De siger at de ved den lejlighed tilsendte mig papirer på overførslen. Det bestrider jeg ikke, men får hver år tilsendt årsopgørelser fra 7 forskellige pensionsordninger. Det er først nu hvor man kan følge med online at jeg har et overblik.

Dagen efter samtalen er kontoen forsvundet fuldstændig, d.v.s. alle 331 tusind, er væk og har været det siden (Bilag ..).

Ud over den korte telefonsamtale jeg kæmpede mig til, har jeg ingen information fået - hverken før, under eller efter. Jeg har ikke siden hørt fra Topdanmark.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
Kan der være rigtigt at man bare kan foretage den slags uden overhovedet at informere mig? Hvad nu hvis det var en bank der begyndte at fjerne beløb fra ens konti? Og hvad er mine

rettigheder i sådan en sag (jeg føler mig meget dårligt behandlet). Kan jeg, uden afgift overføre mine penge (hvis der er nogen tilbage) til et andet pensionsselskab, efter sådan en behandling."

Ved brev til nævnet af 18/5 2011 har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"**Tvist:**
I forbindelse med korrektion af [klagerens] pensionsordning i Topdanmark er der ikke på forhånd sket en tilfredsstillende orientering af kunden. Korrektionen har medført en række uhensigtsmæssigheder, idet skatteindberetningen er blevet påvirket, ligesom Pensionsinfo for en kort bemærkning har vist en forkert oversigt over dækning i Topdanmark Livsforsikring.

Vi har forstået tvisten således, at [klageren] ønsker ankenævnets vurdering af, om vi som selskab kan 'foretage os den slags' uden at informere ham. For en nærmere beskrivelse af handlingsforløbet henvises til vort brev af den 15. april 2011 til [klageren], som er vedlagt denne sagsfremstilling som bilag.

Endelig har [klageren] forespurgt, om han kan overføre sin pensionsordning til en anden pensionsleverandør uden afgift.

Forsikringens virkemåde:
…
[Klageren] har etableret en pensionsordning i Topdanmark, som efterfølgende er blevet overført til Unit Link. I forbindelse med overførslen er der sket en fejl, som er blevet korrigeret i indeværende år.

Vi har ikke på forhånd orienteret [klageren] om, at vi ville korrigere hans pensionsordning. Og i sine første henvendelser til selskabet, har [klageren] ikke fået en forklaring på, hvorfor vi har været nødt til at korrigere hans pensionsordning.

Begge dele har vi selvfølgelig beklaget i vort brev af den 15. april. I dette brev har [klageren] fået den forklaring, han skulle have haft, før vi begyndte at korrigere hans pensionsordning. Brevet er vedlagt som bilag.

Vi henviser til dette brev med tilhørende bilag for en nærmere beskrivelse af forløbet.
Vi har som tidligere nævnt været i dialog med [klageren] siden klagen blev indbragt for ankenævnet og det er vores opfattelse, at [klageren] har været tilfreds med den forklaring, han har fået.

Vi kan nu forstå, at [klageren] ønsker en uvildig vurdering af forløbet, hvilket vi ikke har indvendinger imod.

Vi har endvidere forstået henvendelsen til ankenævnet således, at [klageren] ikke bestrider, at Topdanmark har været berettiget til at foretage den omtalte korrektion.

For god ordens skyld kan jeg oplyse, at vi har givet [klageren] tilsagn om, at såfremt han ønsker at overføre sin pensionsordning til en anden leverandør, så kan dette ske uden omkostninger til Topdanmark.

Efter at have gennemgået forløbet grundigt, er det ikke umiddelbart vores opfattelse, at [klageren] skulle have lidt et økonomisk tab i forbindelse med korrektion af pensionsordningen. Skulle det imidlertid være tilfældet, har vi opfordret [klageren] til at kontakte os, således at vi kan tage stilling til et eventuelt krav.

Vi har endvidere haft dialog med [klageren] omkring vores korrektionsskatteindberetning. Denne problemstilling er ikke omfattet af klagen, hvorfor vi ikke har forholdt os hertil i denne fremstilling.

Topdanmark har undskyldt sin mangelfulde kommunikation i forbindelse med genopretning af [klagerens] pensionsordning - men det er fortsat vores opfattelse, at [klagerens] pensionsforhold nu er i overensstemmelse med den indgåede aftale om pension i Topdanmark Livsforsikring.

Det er derfor vores opfattelse, at vi med den korrespondance og den kontakt, der har været med [klageren], siden han henvendte sig til ankenævnet, har imødekommet hans ønske om dokumentation for korrektionen og forklaring på forløbet."

I brevet af 15/4 2011 til klageren fra selskabet hedder det bl.a.:

"Jeg skal beklage, hvis du føler dig dårligt behandlet, hvilket jeg selvfølgelig sagtens kan forstå, efter at jeg har haft lejlighed til at gennemgå forløbet vedr. 'korrektionen' af din firmapension. Vi skulle have orienteret dig, før vi begyndte at korrigere din pensionsordning.

Dit depot blev overført til Unit Link i 2006
I 2006 valgte du at flytte det opsparrede depot på din firmapension, …53, som er etableret via …-Gruppen til en Unit Link Pension.

Det opsparrede depot (164.628 kr.) blev som ønsket overført til Unit Link, …88. I forbindelse med ændringen sendte vi dig en forsikringsmeddelelse på din Unit Link, …88, hvoraf det fremgår (på side 1 nederst), at der er foretaget et indskud på kr. 164.628,00 på ordningen. Jeg vedlægger kopi af forsikringsmeddelelsen som bilag ...

Vi sendte dig endvidere en dækningsoversigt på den oprindelige firmapension, …53. Det fremgår heraf, at din garanterede ydelse ved pensionering er faldet fra kr. 128.977 (Årlig meddelelse 2005) til kr. 1.968,00. Årsagen hertil var, at depotet var overført til …88 (Unit Link). Jeg vedlægger ligeledes kopi af denne dækningsoversigt som bilag ..

Der har været fejl i den årlige meddelelse
Ved en beklagelig fejl blev beløbet desværre ikke 'trukket korrekt ud' af din oprindelige firmapension, …53. Depotet på din oprindelige firmapension har derfor været for stort siden 2006, idet værdien er fremgået af såvel …88 (Unit Link) som af …53 (oprindelig firmapension).

I maj 2007 modtog du en Årlig Meddelelse med en depotoversigt (på side 4), som jeg har vedlagt dette brev som bilag .. Det fremgår af depotoversigten, at depotet udgjorde 182.024 kr. pr. 1. januar 2006.

Der blev indbetalt 46.640 kr. på din pensionsordning og tilskrevet 9.995 kr. i renter i 2006.

Efter fratræk af arbejdsmarkedsbidrag (3.731 kr.), betaling for risikodækning (8.608 kr.) og omkostninger (1.716 kr.) blev depotet opgjort til 224.604 kr. pr. 31. december 2006.

Det fremgår således tydeligt af depotoversigten, at din firmapension ikke var blevet 'nedskrevet' med de 164.628 kr., som blev overført til din Unit Link.

De Årlige meddelelser mv. du har modtaget efter 2007 har derfor heller ikke været korrekte, idet depotet har været for højt i hele perioden pga. fejlen i 2006.

Jeg skal endnu engang beklage forløbet og fejlen tilbage i 2006, men det er min opfattelse, at det, ved at læse den årlige meddelelse fra 2006 på …88 og …53 i sammenhæng, fremgår af depotopgørelserne, at de 164.628 kr. ikke er blevet fjernet fra din oprindelige firmapension, som de skulle være blevet i forbindelse med, at vi indsatte pengene på …88 (Unit Link). Jeg vedlægger også den årlige meddelelse på Unit Link som bilag ..

Ad pensionsafkastskat
Topdanmark Link Livsforsikring har afregnet pensionsafkastskat overfor SKAT, så du skal ikke selv gøre noget i den forbindelse.

Ad skatteindberetning
Hver måned sker der en automatisk indberetning til SKAT, når der har været foretaget transaktioner i et pensionsdepot. I forbindelse med korrektion af din pensionsordning, …53, er der sket en sådan indberetning, hvilket du blev orienteret om i brev fra marts 2011. Jeg velægger kopi som bilag ..

Korrektionen kræver flere transaktioner, og da korrektionen er endelig på plads, sker den skatteindberetning, der skal modsvare indberetningen i marts måned. Denne indberetning sker i går den 14. april 2011. Det betyder, at SKAT nu har modtaget samtlige indberetninger for skatteåret 2010. Der bør således fra Topdanmarks side ikke være noget til hinder for, at SKAT udbetaler det tilgodehavende, jeg kan forstå, du har.

Havde vi på forhånd orienteret dig om, at vi skulle korrigere din pensionsordning, så ville du også have vidst, at det kunne medføre eksempelvis et brev, der - når det står alene - slet ikke giver mening, som det, du modtog i marts måned. Jeg er på den baggrund enig i, at korrektion af din pensionsordning ikke er sket på tilfredsstillende måde, og må endnu engang beklage forløbet."

Nævnet udtaler:

Ifølge det oplyste for nævnet har selskabet i forbindelse med overførelsen af pensionsmidler til Unit Link begået nogle fejl, som selskabet efterfølgende har korrigeret. Selskabet har over for klageren undskyldt såvel fejlene som sin utilstrækkelige orientering om fejlene og korrektionen af disse. Nævnet finder herefter ikke at kunne pålægge selskabet yderligere foranstaltninger i denne forbindelse.

Herefter, og idet nævnet ikke har grundlag for at antage, at klageren har lidt et økonomisk tab som følge af selskabets fejl,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen

udskriften bekræftes

Henning Jønsson