887/12

Den 12. marts 2012 blev i sag nr. 80.415:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxxx xxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxx

mod

SEB Pension
Postboks 100
0900 København C

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede havde gennem sin tidligere ansættelse firmapensionsordning i SEB Pension. Han klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med overførslen af ordningens opsparede værdi til hans pengeinstitut. Endvidere klager han over, at selskabet har opkrævet præmie i en periode på tre måneder, efter at klageren fratrådte sin stilling.

Selskabet har tilbudt klageren et beløb på 5.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen og har afvist at udbetale yderligere.

Den virksomhed, hvor klageren hidtil havde været ansat, gik den 28/11 2008 i betalingsstandsning og blev efterfølgende taget under konkursbehandling. Ved brev af 19/10 2009 til selskabet meddelte kurator, at selskabet var under konkursbehandling, og at klageren var fratrådt sin stilling pr. 30/6 2009.

Selskabet meddelte ved brev af 28/10 2009 klageren, at hans pensionsordning var ændret til fripolice, samt at den hidtidige gruppelivsdækning ved Forenede Gruppeliv samt gruppedækning ved tab af erhvervsevne var bevaret indtil den 1/10 2009. Præmien for forsikringsdækningen i perioden 30/6 2009 til 1/10 2009 var blevet modregnet i pensionsordningens opsparing.

Ved brev af 5/11 2010 anmodede klagerens pengeinstitut selskabet om at overføre klagerens police til et pengeinstitut efter reglerne i pensionsbeskatningslovens § 41.

Selskabet meddelte ved brev af 4/3 2011, at det havde overført tilbagekøbsværdien, som var opgjort til 149.235,12 kr. til klagerens pensionskonto i hans pengeinstitut.

Herefter fulgte e-mailkorrespondance mellem selskabet og klageren, der var utilfreds med, at selskabet havde opkrævet præmie for forsikringsdækning i perioden 30/6 2009 til 1/10 2009. Klageren gjorde endvidere gældende, at han havde krav på erstatning for det investeringstab, han havde lidt ved, at ordningens værdi først var blevet opgjort den 28/2 2011 og herefter overført til hans pengeinstitut.

Ved mail af 11/3 2011 anførte selskabet, at sagen var blevet behandlet korrekt bortset fra, at det var gået for langsomt. Selskabet tilbød klageren 5.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen.

Efter yderligere korrespondance mellem parterne blev sagen indbragt for nævnet den 26/4 2011. Af klageskemaet fremgår bl.a.:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. Supplerende redegørelse kan evt. vedlægges.
>
> Den 5. november 2010 anmoder jeg om overførsel af ovennævnte pensionsordning via mit pengeinstitut. I forbindelse med at jeg modtager årsbrevet for 2010 den 15. februar 2011 klager jeg over den endnu ikke overførte aftale, samtidig med at jeg anker over hævede præmier til forsikringsdækninger, da aftalen er overført til en præmiefri aftale ifm. min fratrædelse i … den 30. juni 2009. Det bliver i den forbindelse aftalt, at Administrationen skulle undersøge sagen og kontakte mig. Dette sker aldrig. Den 7. marts 2011 modtager mit pengeinstitut overførslen af aftalen med kr. 149.236,12. Aftalen er opgjort pr. 28. februar 2011. I henhold til SEB Pensions egne aftaler vil en overførsel af en opsagt aftale ske 20 dage efter modtagelse af opsigelsen. Jeg instruerer mit pengeinstitut om at returnere overførslen, da jeg ikke ved overførslen kan se om de opkrævede præmier for 2010 er refunderet, og ej heller er blevet kontaktet som lovet. Ved efterfølgende kontakt til SEB Pension bliver jeg informeret om, at der ikke er sket fejl ved overførslen. Efter flere forgæves forsøg på at fremskaffe et kontoudtog på ordningen, modtager jeg den 5. april 2011 udskrifter der viser, at SEB Pension den 15. februar 2010 har hævet til forsikringsdækninger for perioden 1. juli 2009 til 30. september 2009. SEB Pension påstår, at det er efter aftale med min arbejdsgiver, …, et selskab der har været i betalingsstandsning siden 28. november 2008. Jeg påstår, at … primo april 2009 efter opsigelsen af medarbejderstaben har informeret SEB Pensions repræsentant, assurandør … om opsigelserne og at SEB Pension ikke efterfølgende har reageret eller taget kontakt til … eller dets tilsyn før de medio september 2009 meddeler mig at … ikke har betalt præmie til ordningen siden 30. juni 2009. Jeg kontaktede tilsynet, og tilsynet har

ved skrivelse af 26. oktober 2009 informeret om min og mine kollegers fratrædelse pr. 30. juni 2009, og samtidig anmodet om anmeldelse af eventuelle krav. Jeg modtager den 28. oktober 2009 meddelelse om, at min aftale er ændret til en præmiefri ordning.

1.
Det er min påstand, at SEB Pension aldrig haft en aftale om dækninger for perioden 1. juli 2009 til 30. september 2009, og det er derfor svigagtigt, når SEB Pension kræver sig betalt for en risiko, som ikke er aftalt, og hvor risikoperioden tilligemed er overstået.

2.
Det er min påstand, at jeg har lidt et ikke ubetydeligt investeringstab i forbindelse med, at overførslen ikke er sket 20 dage efter anmodning om overførslen. Mit pengeinstitut har telefonisk rykket for overførslen primo december 2010, og den pågældende medarbejder lovede, at aftalen var overført senest 1.januar 2011.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)

1. Refundering af opkrævne præmier for dækninger for perioden 1. juli 2009 til 30. september 2009 med fuld renterefusion.

2. Opgørelse af pensionsordningen pr. senest 31. december 2010, og fuld rentegodtgørelse efter Renteloven indtil overførslen blev effektueret den 5. april 2011

3. At der udtrykkes stærk kritik at SEB Pensions håndtering af sagen og administration af pensionsordninger i særdeleshed, idet der efter min mening ikke blot er foretaget bedrageriske handlinger, men at SEB pension har udvist grov forsømmelighed over for sine pensionskunder."

Selskabet har i brev af 6/5 2011 til nævnet bl.a. anført:

"I henhold til klagerens brev til nævnet af 17. april omfatter klagen fire forhold:

1. Krav om refusion (+ renter) af betalt risikopræmie for tiden 1. juli 2009 - 30.september 2009

2. Krav om, at SEB Pension opgør og erstatter klagerens investeringstab - forstået som differencen mellem de den 28. februar 2011 realiserede kr. 149.236,12 og værdien af klagerens tidligere Link-ordning opgjort senest 31. december 2010

3. Krav om at SEB Pension yder almindelig procesrente fra det i pkt. 2 omtalte tabsopgørelsestidspunkt til 5. april 2011. Det er kr. 149.236,12 med tillæg af det i pkt. 2 omtalte investeringstab, der kræves forrentet.

4. Ønske om at nævnet påtaler (og politianmelder?) SEB Pension for at handle bedragerisk m.v.

Ad 1.

Klagerens pensionsaftale er oprindelig etableret som led i klagerens ansættelse i …, som havde firmapensionsaftale med SEB Pension gennem '… med datterselskab samt associeret selskab'. Alene firmapensionsaftalens side 13, der vedlægges som **Bilag …,** har interesse under nærværende sag.

Det fremgår af Bilag …, at der ved fratrædelse, hvis der ikke aftales andet, ydes præmiehenstand i 3 måneder, hvorefter risikodækningerne bortfalder, og den fratrådte medarbejders aftale - med mindre denne vælger at tegne fortsættelsesforsikring - efter de nævnte 3 måneder omskrives til fripolice.

Et sådan aftalevilkår er særdeles rimeligt og normalt i pensionsbranchen, idet det beskytter forsikringstagerne mod bortfald af risikodækninger, som den pågældende måske ikke (længere) har helbred til at tegne andetsteds.

Skulle en fratrådt medarbejder ikke ønske at være dækket og betale for risikodækningerne i 3 månedersperioden, kan der som nævnt 'aftales andet'. Det er ikke indgået sådan aftale. Uanset om selskabets assurandør … eventuelt skulle have været bekendt med, at klageren fratrådte sin stilling hos … den 30. juni 2009, har der e.o. ikke påhvilet ham (og dermed SEB Pension) en særlig forpligtelse til at rådgive klageren om, at han kunne fravælge en aftalt risikodækning.

Det gøres for alle tilfældes skyld supplerende gældende, at … ikke var orienteret, og at selskabet dermed først blev orienteret om klagerens fratræden ved modtagelsen af det af klageren fremlagte brev af 19. oktober 2009 fra advokat ...

Prisen for risikodækningerne in den omdiskuterede periode udgjorde de kr. 465,00 + kr. 1.937,22 eller i alt kr. 2.402,22, der fremgår af det af klageren fremlagte bilag. Beløbet er først trukket i klagerens depot den 15. februar 2010.

Ad 2.

Klagerens opsparing har efter klagerens eget valg været placeret i nogle af ham selv valgte units i SEB Link. Dette indebærer risiko for tab, hvilket klageren har været klar over.

Klagerens ønske om tilbagekøb (§ 41-overførsel til Sparekassen …) er ikke modtaget af selskabet 4. november 2010, som er den dato, som parterne er gået ud fra i den af klageren fremlagte omfattende korrespondance. Overførselsanmodningen, **Bilag …,** er underskrevet af klageren fredag den 5. november 2010 og er derfor modtaget i SEB Link den 8. eller 9. november 2010 (Bilag … er påført 9/11 med håndskrift).

Under den efterfølgende ekspeditionstid afbrydes investeringen ikke, og det ville heller ikke have givet fornuftig mening, hvis den gjorde. Såfremt klageren alligevel af ikke oplyste årsager måtte have ønsket at annullere muligheden for afkastbetingede udsving, kunne han have givet selskabet besked, eller selv via sin netadgang have ændret på unit-sammensætningen og f.eks. placeret opsparingen i en Pengemarkedfond, der risikofrit giver et afkast på ca. 2½ % p.a.

Dette gjorde klageren imidlertid ikke, og han har derfor frivilligt påtaget sig den mulighed for gevinst og den tilsvarende risiko for tab, der er forbundet med at blive i aktiebaserede units.

Det er i den forbindelse bemærkelsesværdigt, at klageren, der ellers har klaget over nærmest hvad som helst (herunder bl.a. nogle omkostningsforhold, der fremgår af e-mailudvekslingen, men som dog ikke er medtaget i ankenævnsklagen), først efter at selskabet på eget initiativ nævnte investeringstabet som led i fremsættelse af forligsforslaget på 5.000 kr., nu pludselig synes, at dette tab skal erstattes.

Klagerens units blev af selskabet solgt 28. februar 2011, og nettoværdien kr. 149.236,12, jf. det af klageren fremlagte brev, overført til Sparekassen … den 4. marts 2011. Såfremt klagerens units i stedet var blevet handlet inden for de 20 dage, der er den i forsikringsvilkårene aftalte frist for sådanne ekspeditioner, ville værdien have været det, som selskabet har beregnet i vedlagte **Bilag …,** idet der fra værdierne dog skulle være fragået det i 2010 gældende genkøbsgebyr på 1.400 kr. Det af klageren hævdede tab kan dermed ikke opgøres entydigt, men ud fra en gennemsnitsberegning på Bilag …- tallene fra 8. til 29. november 2010 er det min opfattelse, at beløbet kan opgøres til kr. 152.837 - kr. 149.236 = kr. 3.601.

Ad 3.

Selskabet har været for lang tid om at ekspedere genkøbet, hvilket klageren for længst har modtaget en undskyldning for.

Det er imidlertid min opfattelse, at klageren ikke lider et erstatningsberettiget rentetab, når han i hele ekspeditionsperioden (frem til 28. februar 2011) har haft sin opsparing investeret med afkastmulighed i sine valgte link-units. Hvis nævnet mener, at man kan have krav på begge dele, vil det få den urimelige konsekvens, at også pensionsopsparere, der har tjent stort på deres investering, vil have krav på en supplerende rentegodtgørelse.

For så vidt angår tiden fra den første udbetaling 4. marts 2011 og frem til den efterfølgende udbetaling 5. april 2011, er det klagerens eget problem, at han nærmest fornuftsstridigt bad Sparekassen … returnere pengene og efterfølgende bragte sig i den fordringshavermora, der først blev afklaret med hans fremlagte e-mail af 29. marts 2011.

Skulle nævnet alligevel mene, at klageren i et eller andet omfang har krav på renter, vil beløbet hertil andrage ca. 1.000 kr. pr. hele måned - beregnet ud fra en forudsætning om et beløb på 150.000 kr. og en rentesats på 8 % p.a. (Nationalbankens udlånsrente ca. 1 % + 7 %).

Ad 4.

Nævnet har - navnlig når selskabet som oven for nævnt har undskyldt den lange ekspeditionstid og efterfølgende har brugt mange ressourcer på forgæves at stille klageren tilfreds i denne økonomisk set ligegyldige sag - ikke grundlag for at udtrykke stærk kritik over for SEB Pension, herunder påtale at der skulle være 'udvist grov forsømmelighed'.

Klagerens gentagne påstande om, at selskabet skulle have handlet bedragerisk eller svigagtigt, er absurde.

Som det fremgår oven for, er det selskabets holdning, at klageren ikke har krav på noget som helst. Selskabets betaling af 5.000 kr. er, jf. den af klageren fremlagte e-mail af 11. marts 2011, sket uden præjudice og til fuld og endelig afgørelse af ethvert krav i sagen, og betalingen blev alene foretaget i det håb, at klageren kunne indse, at han dermed var kompenseret i et omfang, der omtrentligt opfylder hans - ganske vist uberettigede - krav.

Det er derfor min holdning, at klagen skal afvises, med mindre nævnet mod forventning måtte komme frem til, at klagerens samlede krav i et relevant omfang overstiger de allerede ydede kr. 5.000,00."

Hertil har klageren i brev af 28/5 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"**1. Hævede præmier til dækninger den 15-02-2010**

Mægler …, som jeg anser for at være SEB Pensions repræsentant, blev orienteret om fratrædelserne umiddelbart efter opsigelserne af alle medarbejdere den 31-03-2009 med fratrædelse pr. 30-06-2009. Jeg har selv informeret ham, da det var et af mine ansvarsområder i …, og alle medarbejdere har da også medio maj 2009 modtaget tilbud med indtrædelsesvilkår for Codan Care aftalen, som er en del af pensionsaftalen. Det er derfor usandt, når SEB Pension hævder, at han ikke var orienteret. Det skal også i den forbindelse bemærkes, at … har stået for alle pensionsrådgivningssamtaler, både irt. nye medarbejdere, som afgående medarbejdere. Uagtet at … -koncernen er gået i betalingsstandsning 28-11-2008, at … er blevet informeret om fratrædelserne og at … går konkurs primo juli 2009, er der ikke på noget tidspunkt modtaget nogen form for information/rådgivning fra SEB Pensions side, før jeg fra SEB Pension ultimo september 2009 modtager information om, at … ikke har betalt præmie siden 30-06-2009. Jeg informerer kurator om denne meddelelse, hvilket afstedkommer den i sagen fremlagte skrivelse fra advokat …. Der gøres i den forbindelse særskilt opmærksom på, at kurator i skrivelsen anmoder SEB Pension om at anmelde eventuelle krav i den forbindelse. Det har SEB Pension ikke gjort, og dermed påført mig en ekstra omkostning for dækninger, som jeg allerede var dækket for til anden side, og irt. TAEdækning aldrig ville kunne effektuere. Da SEB Pension den 28-10-2010 meddeler, at ordningen er overgået til en præmiefri ordning og opkræver betaling for den nævnte dækninger, er man 100% sikker på, at der ikke er en skadessituation, så jeg har lidt svært ved at se meget beskyttelse af den forsikrede i denne sag, da SEB Pension, trods information til deres repræsentant, samt alle advarselslamper tændt, ikke reagerer på situationen, hverken over for undertegnede og …/kurator. Den nævnte paragraf er her anvendt udelukkende til gebyroptimering i SEB Pension.

2. Investeringstab som følge af forsinket overførsel.

Sagen er ganske simpel. SEB Pension har jvfr. svarskrivelsen af 06-05-2011 erkendt modtagelsen af overførselsanmodningen den 09-11 2011, og ydermere erkendt at overførslen har taget for lang tid. Jvfr. SEB Pensions betingelser kan en overførsel forventes afviklet senest 20 hverdage efter modtagelsen.

Sparekassen … har rykket SEB Pension for overførslen primo december 2010, og det blev med den pågældende medarbejder i SEB Pension aftalt, at ordningen blev overført senest 31-12-2010. Det er som bekendt ikke effektueret. Det er derfor saldoen på pensionsordningen pr. 31-12-2010 der er gældende for tabsopgørelsen i aftale- og erstatningsretlig henseende. Saldoen var pr. 31-12-2010 kr. 165.561,78. Den af SEB Pension fremlagte beregning på baggrund af en gennemsnitsberegning for perioden 08-11-2010 til 2911-2010 er fuldstændig tåbelig og irrelevant, da jeg ved Sparekassen …'s henvendelse allerede har accepteret en overførsel ikke senere end 31-12-2010.

I henhold til vedlagte afkastopgørelse har jeg for et stort set tilsvarende beløb for perioden 01-01-2011 til 28-02-2011 realiseret et afkast på kr. 8.603,82 på baggrund af en gennemsnitlig investering på kr. 183.330,56. Det svarer til et afkast på 28,16% for perioden.

Jeg kan på det grundlag lave følgende opgørelse af tabet:

Saldo pr. 31-12-2010	kr. 165.561,78
Beregnet afkast til 28-02-2011	kr. 7.640,86
Beregnet saldo på overførselsdagen	kr. 173.202,64

- gebyr for overførsel	kr. 1.550,00
- modtaget fra SEB Pension	kr. 154.236,12
Tab excl. Renteregulering	**kr. 17.416,52**

Til ovennævnte beløb skal tillægges procesrente til betaling er foretaget. Jeg har endnu ikke modtaget specificeret opgørelse på min ordning, og der tages derfor forbehold for yderligere erstatningskrav for eventuelle opkrævede gebyrer o.l. ud over ovennævnte.

3. Påklage over SEB Pensions administration

Jeg mener i denne sag at have påvist væsentlige mangler i SEB Pensions håndtering af pensionsmidler:

Grov forsømmelighed (manglende eller væsentlig forsinkede reaktioner, der har påført ekstra omkostninger og tab.

Bevidst udnyttelse af forbrugerbeskyttelse til gavn for egen gebyroptimering.

Bevidst afskæring og maskering af information, der er væsentlige i denne sag."

Herefter har selskabet i brev af 14/6 2011 til nævnet bl.a. anført:

"Da der ikke er fremkommet nye relevante oplysninger, skal jeg i det væsentlige blot henvise til mit brev til nævnet af 6. maj, idet de tidligere fremsatte synspunkter fastholdes.

Jeg har dog tre bemærkninger til pkt. 2 : 'Investeringstab som følge af forsinket overførsel': Sparekassen …'s henvendelse til SEB Pension primo december 2010 viser, at klageren var opmærksom på forsinkelsen, og underbygger, at hans fortsatte link-investering i ordningens (desværre tabsgivende) værdipapirer var hans eget bevidste valg.

Den af mig foretagne gennemsnitsberegning for investeringstabet - beregnet ud fra et kursgennemsnit over perioden 8.-29. november 2010 - er ikke 'fuldstændig tåbelig og irrelevant'. Hermed opgøres klagerens tab jo netop ud fra, hvad han ville have opnået, hvis SEB Pension havde ekspederet genkøbet inden for den aftalte tidsramme.

Der er ikke aftalemæssigt grundlag for at fastlægge datoen 31. december 2010 som beregningsgrundlag for investeringstabet, ligesom der intet grundlag er for at opgøre et investeringstab på kr. 7.640,86 for perioden januar-februar 2010, svarende til 28,16 % (168,96 % p.a. - endda uden renters rente)."

Klageren er fremkommet med yderligere bemærkninger i brev af 27/6 2011 til nævnet.

Af firmapensionsaftalen mellem klagerens tidligere arbejdsgiver og selskabet fremgår bl.a.:

"**12. Medarbejderfratrædelse**

Henstand
Ved fratrædelse ydes der, hvis intet andet aftales, henstand i 3 måneder, hvorefter gruppedækningerne ophører, mens den øvrige dækning fortsætter som præmiefri police."

Nævnet udtaler:
Det fremgår af firmapensionsaftalen mellem klagerens tidligere arbejdsgiver og selskabet, at der ved fratrædelse, hvis intet andet aftales, ydes henstand i tre måneder, hvorefter gruppedækningerne ophører, mens den øvrige dækning fortsætter som præmiefri police. Da der ikke er indgået en sådan anden aftale, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har opkrævet forsikringspræmie i tre måneder efter klagerens fratrædelse i overensstemmelse med den risiko, selskabet i disse måneder har båret.

For så vidt angår overførslen af pensionsordningens opsparede værdi finder nævnet, at selskabet har behandlet overførselsanmodningen for langsomt, hvilket selskabet da også har beklaget. Selskabet har tilbudt at betale klageren 5.000 kr. til fuld og endelig afgørelse af sagen. Efter sin gennemgang af sagen finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren ikke herved skulle være kompenseret for tabet. Nævnet kan derfor heller ikke kritisere selskabets afgørelse i så henseende.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen

Udskriftens rigtighed bekræftes

Henning Jønsson