Ankenævnet for Forsikring

892/12

Den 14. maj 2012 blev i sag nr. 81.036:

xxxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikrede har haft pensionsordning i Topdanmark Forsikring A/S. Han klager over, at selskabet har fremsat krav om tilbagebetaling af et beløb, som fejlagtigt er overført til ham i forbindelse med pensionsordningens ophør.

Selskabet har ved sin advokat fastholdt kravet om tilbagebetaling af beløbet med henvisning til, at klageren ikke kan have været i god tro på tidspunktet for fejloverførslen, ligesom selskabet rettidigt har reageret og gjort opmærksom på tilbagebetalingskravet.

Af klageskemaet, der er underskrevet af klageren den 5/8 2011, fremgår:

> "1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …
>
> Topdanmark indsætter 1/5 2010 kr. 455.647 på min pensionskonto, og 2 mdr. efter skriver de til vores pengeinstitut og beder om tilbageførsel af pengene. Jeg har fået opgørelse over min pension marts 2010 hvor det fremgår at jeg har ovennævnte beløb stående. Først efter jeg kontakter TD i februar 2010 får jeg en opgørelse. Se i øvrigt vedlagte supplerende redegørelse.
>
> 2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? (skal udfyldes)
>
> At pensionspengene er mine, og jeg vil få ro subsidiært, at Topdanmark får indeståendet som det er nu på kontoen med det oprindelige indestående på kr. 455.647,-
> Pt. ca. 220.000,-"

I en vedlagt supplerende redegørelse har klageren anført:

2. 81.036

"I 2007 anmodede jeg Topdanmark om at mine pensioner blev gjort op, og overført til mine pensioner i Spar Nord. Dette kunne ikke lade sig gøre med alle mine pensionspenge i Topdanmark, og jeg kunne dengang ikke få oplyst hvor mange penge jeg havde stående tilbage. I årene 2008 og 2009 har jeg ikke modtaget nogen opgørelse vedr. mine pensioner, og i februar måned 2010 kontaktede jeg Topdanmark, da jeg havde mistet mit daværende job, og bad om at mine indbetalinger blev stoppet. Jeg bad samtidig om at mine pensioner blev gjort op, og overført til Spar Nord, da der nu ikke ville komme flere indbetalinger til Topdanmark. Personen jeg talte med (...) oplyste at der ikke havde været sendt opgørelser ud for 2008 og 2009, men at hun ville sende mig en opgørelse for 2010. Jeg modtog opgørelse dateret marts 2010 (bilag ...). Jeg modtog brev dateret 28.04.2010 (bilag ...) med meddelelse om at pengene ville blive overført til Spar Nord. Som jeg har gjort med mine andre pensionsopsparinger, blev disse også investeret i aktier.

Ved brev dateret 2.7.2010 (bilag ...) blev det meddelt, at Topdanmark ved en sagskontrol var blevet opmærksom på, at nogle af pengene var udbetalt tidligere, og havde bedt Spar Nord om at returnere 455.647 kr. Min kone kontaktede straks Topdanmark, og bad om en opgørelse. Vi fik imidlertid ikke nogen opgørelse, og hørte ikke noget fra Spar Nord vedr. pension, så vi gik ud fra, at det måtte være en fejl, at de havde kontaktet os.

Den 20. april 2011 hører jeg igen fra Topdanmark (bilag ...), men p.g.a. min kone lige er kommet hjem fra Grønland, holder vi ferie, og når ikke at få svaret på brevet, før vi modtager brev dateret 18. maj 2011 fra Advokatfirmaet ... (bilag ...). Min kone tager kontakt til advokatfirmaet, og der vedlægges mailkorrespondance (bilag ...).

Advokatfirmaet har mange forslag til afvikling af beløbet så som stævning, skylderklæring, udlæg i hus samt lån i Spar Nord, men da det er pensionspenge det drejer sig om, vil dette udløse en dobbeltbeskatning, og da jeg har handlet i god tro, vil jeg primært holde på at pengene er mine. Subsidiært kan jeg tilbyde Topdanmark beløbet som står på kontoen, da pengene som sagt er investeret i likvide aktier, som p.t. ligger med stort tab."

Selskabets advokat har i brev af 22/8 2011 til nævnet redegjort for sagsforløbet og sin afgørelse således:

"**Sagsfremstilling**

Den 11. maj 2007 fremsendte selskabet en dækningsoversigt til klager, **bilag ...**

Klager anmodede i 2007 om en delvis overførsel af pensionsdepotet til Spar Nord. Pensionsdepotet på kr. 409.412 blev overført i maj 2007, hvorefter det resterende pensionsdepot pr. 1. juni 2007 blev opgjort til kr. 119.804. Som **bilag ...** vedlægges breve til Spar Nord af hhv. 6. og 12. juni 2007 inkl. bilag og kopibreve til klager.

Efter overførslen til Spar Nord fremsendte selskabet den 19. juli 2007 en ny dæknings oversigt, **bilag ...** Heraf fremgik bl.a., at klager - i modsætning til dækningsoversigten fra maj 2007 - efter overførslen ikke længere havde dækning for et engangsbeløb, og at ratepensionen var reduceret til en nutidsværdi på kr. 33.425, samt at depotet per 1. juni 2007 var på kr. 119.788. Det fremgår endvidere, at depotet per 1. marts 2023 forventedes at være kr. 403.111 med en nutidsværdi på kr. 296.049. Det fremgår endvidere, at klagers pensionsbidrag per måned udgjorde 4,13% af lønnen svarende til en månedlig betaling på kr. 1.290.

3. 81.036

I april 2008 fremsendte selskabet en ny dækningsoversigt, **bilag ...** Heraf fremgik bl.a., at ratepensionen var reduceret til en nutidsværdi på kr. 34.379, samt at depotet per 1. juni 2007 var på kr. 119.788. Det fremgår endvidere, at depotet per 1. marts 2023 forventedes at være kr. 440.111 med en nutidsværdi på kr. 304.507.

Den 21. januar 2010 fremsendte selskabet brev til klager efter oplysning om, at klager var fratrådt sin stilling. Klager blev anmodet om at tage stilling til, om han ønskede at ændre forsikringsordningen til fripolice, hvilket klager ved underskrift af 3. marts 2010 bekræftede, jf. bilag ..., brev af 21. januar 2010 inkl. underskrevet erklæring.

Selskabet fremsendte efterfølgende en dækningsoversigt per 10. marts 2010 efter omskrivningen til fripolice, jf. bilag ... I forbindelse med omskrivningen til fripolice skulle forsikringen omkodes manuelt i selskabets system. I forbindelse med denne manuelle indkodning/omkodning blev der desværre ikke taget højde for den i 2007 gennemførte overførsel/genkøb. Derfor fremgik der af dækningsoversigten nu igen dækning i form af et engangsbeløb ved pensionering, en årlig ratepension med en nutidsværdi på kr. 59.208 samt et pensionsdepot i nutidskroner på kr. 713.028.

I marts 2011 [2010] udsendtes der samtidig en ordinær dækningsoversigt/årsmeddelelse, jf. bilag .... Af denne fremgår de tilsvarende tal som af bilag ..., men det fremgår samtidig, at klagers depot per 1. januar 2009 var opgjort til kr. 587.283, og at der efterfølgende alene var foretaget indbetaling i 2009 på kr. 18.900, før policen per 1. januar 2010 blev omskrevet til fripolice.

Ved brev af 19. april 2010 anmodede sagsøger om overførsel af den resterende del af pensionsdepotet til Spar Nord, jf. bilag ... Pensionsdepotet, der reelt skulle overføres, var kr. 155.642 efter fradrag af omkostninger. Pga. ovennævnte omkodningsfejl blev der ved overførslen af det resterende pensionsdepot imidlertid ikke taget højde for den i 2007 gennemførte overførsel. Således overførte selskabet pr. 1. maj 2010 i alt kr. 611.288 og altså dermed kr. 455.647 for meget, jf. bilag ..., brev til Spar Nord med bilag til § 41 overførsel.

I forbindelse med en sagskontrol blev fejlen opdaget, og allerede den 2. juli 2010 skrev selskabet, at man pr. 28. juni 2010 havde anmodet Spar Nord om at refundere det for meget overførte beløb på kr. 455.647, jf. klagers bilag ...

Som angivet af klager, rettede dennes hustru herefter henvendelse til selskabet og anmodede om en opgørelse af klagers pensionsdepot igennem årene. Denne opgørelse blev fremsendt til klager den 17. august 2010, jf. bilag ...

Klager har overfor Ankenævnet og telefonisk til undertegnede oplyst, at dette brev aldrig skulle være kommet frem til klager.

Desværre fulgte selskabet først op på brevet ved brev af 20. april 2011, jf. klagers bilag ... Der blev ikke svaret på dette brev, hvorefter undertegnede ved brev af 18. maj 2011, klagers bilag ... fremsatte krav om tilbagebetaling af et beløb på kr. 455.647 med tillæg af renter fra 1. august 2010. Efter fremsendelse af brev af 18. maj 2011 kontaktede klager selskabet hvorefter jeg fremsendte mail af 30. maj 2011 til klager og forlængede svarfristen til den 24. juni 2011, jf. bilag ...

Der var efterfølgende en række telefonsamtaler mellem klagers hustru og undertegnede samt mailkorrespondance.

Under telefonsamtalerne tilkendegav klagers hustru, at klager gerne ville undersøge størrelsen af tilbagebetalingskravet, og meddelte, at klager havde det problem, at pensionsdepotet var bundet i aktier med betydelige tab til følge. Derfor kunne der ikke 'bare' ske tilbageførsel af pensionsdepotet fra Spar Nord.

Det blev aftalt, at klager skulle have lejlighed til at drøfte problemstillingen nærmere med sin bankrådgiver, herunder i forhold til størrelsen af det fejlagtigt overførte beløb, således at der evt. kunne indgås en afdragsordning eller lignende.

Ved e-mail af 7. juli 2011, bilag ..., tilbød undertegnede på vegne selskabet at selskabet var indstillet på en mindelig løsning, således at der blev set bort fra renter, hvis der skete tilbageførsel af det fejlagtigt overførte beløb på kr. 455.647 senest den 31. august 2011.

Klager kontaktede efterfølgende undertegnede telefonisk og meddelte, at man selvfølgelig var indstillet på at refundere beløbet, men at man blev nødt til at have tid til drøftelse af sagen med bankrådgiver med henblik på en aftale om refusion. Ved e-mail af 15. juni 2011, bilag ..., bekræftede undertegnede indholdet af telefonsamtalen og den telefonisk indgåede aftale om, at klager senest den 8. august 2011 skulle vende tilbage med et oplæg fra klagers bankrådgiver til en 'fornuftig, mindelig løsning af sagen'.

Ved e-mail af 7. august 2011, bilag ..., videresendte klager en e-mail fra klagers bankrådgiver og oplyste, at sagen var blevet indbragt for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabets stillingtagen.

Uanset, at det er beklageligt, at selskabet ved den manuelle omkodning af forsikringsordningen til fripolice, ikke tog højde for den i 2007 foretagne overførsel af ca. ¾ af klagers pensionsdepot til Spar Nord, jf. bilag ... og ..., og at selskabet beklageligvis ikke opdagede fejlen ved begæring om overførsel af det resterende pensionsdepot i april 2010, så fastholder selskabet det fremsatte krav på tilbagebetaling.

Det er selskabets opfattelse, at klager ikke på tidspunktet for begæringen om overførsel af det resterende pensionsdepot eller modtagelsen af det fejlagtigt overførte beløb bør have kunnet være i god tro om, at der var tale om en fejloverførsel, endsige at angivelserne af pensionsdepotets størrelse og prognoserne for pensionsudbetalingerne i dækningsoversigterne fra marts 2010, bilag ... og ..., var retvisende.

Klager var således fuldt ud bekendt med, at værdien af hans pensionsdepot efter overførslen i 2007 per 2023 udgjorde en værdi i nutidskroner på kr. 296.049, jf. bilag ... Ligeledes fremgik det direkte af årsmeddelelsen af april 2008, bilag ..., at klagers depot per 31. december 2007 udgjorde kr. 128.252, og at værdien per 2023 i nutidskroner forventedes at udgøre kr. 304.507.

Når klager herefter modtog dækningsoversigten efter omskrivning til fripolice, bilag ..., og særligt den årlige meddelelse, bilag ..., i marts 2010, som viste et pensionsdepot per 1. januar 2009 på kr. 587.283 og per 31. december 2009 på kr. 608.491, så kunne eller burde klager ikke have været i god tro, om, at angivelserne af pensionsdepotets og dækningernes størrelse var ukorrekte. Pensionsdepotet er således i bilag ... angivet ca. 4 gange højere end pensionsdepotet per 31. december 2007, jf. bilag ..., uanset at klager var fuldt ud bekendt med, at hans månedlige indbetaling alene udgjorde ca. kr. 1290 per måned!

Når klager herefter kort efter modtagelsen af bilag ... og ... begærede det resterende depot overført, så burde klager have været fuldt ud klar over, at det efterfølgende overførte beløb på kr. 611.000 var ca. fire gange så høj, som det korrekte resterende pensionsdepot. Det fremhæves, at uanset om klager måtte have modtaget dækningsopgørelserne og dækningsmeddelelserne i 2007 og 2008, så var klager fuldt ud bekendt med, at der i 2007 var overført kr. 409.000 til Spar Nord, og at klagernes særdeles begrænsede indbetalinger på ordningen i den resterende periode frem til 1. maj 2010 på ingen måde kunne berettige til opgørelsen af et pensionsdepot på kr. 611.000.

Det er som angivet særdeles beklageligt, at selskabet i forbindelse med overførslen af pensionsdepotet pr. 1. maj 2010 har overført dette alt for høje beløb til klager. Denne fejl ændrer imidlertid ikke på, at det til Spar Nord overførte beløb var så helt åbenlyst for højt, at klager ikke bør have været i tvivl om fejloverførslen på dette tidspunkt.

Ved henvendelsen til Spar Nord pr. 28. juni 2010 og ved efterfølgende brev af 2. juli 2010 blev klager gjort opmærksom på at tilbageføre beløbet. Tilsvarende skete i forbindelse med klagers hustrus henvendelse, der førte til fremsendelse af brev af 17. august 2010, som klager angiver ikke at have modtaget.

Der er som følge heraf ikke tale om, at klager kan påberåbe sig 'condictio indebiti', allerede af den grund, at klager ikke kan eller burde have været i god tro på overførselstidspunktet, og idet selskabet rettidigt har gjort klager opmærksom på, at der netop var tale om en fejloverførsel samt overførslens omfang.

Det forhold, at klager i den mellemliggende periode - uanset, at klager efter selskabets opfattelse ikke kan eller burde have været i berettiget god tro - placerede det overførte beløb i aktieinvesteringer under sin pensionsordning hos Spar Nord, kan ikke føre til, at selskabets krav på tilbagebetaling helt eller delvist kan afskæres.

Som det også angives af klager, har selskabet tilbudt flere forskellige mindelige løsninger med henblik på at sikre selskabets tilbagebetalingskrav. I den forbindelse fremhæves det, at det forhold, at klager i forbindelse med sin pensionsordning hos Spar Nord har valgt at investere pensionsmidlerne i aktier med deraf følgende tab til følge principielt er selskabet uvedkommende.

Selskabets tilbagebetalingskrav består i en kontant tilbagebetaling af det fejlagtigt overførte beløb på ca. kr. 455.000, uanset om dette måtte ske ved en tilbageførsel fra klagers pensionsdepot hos Spar Nord eller via klagers frie midler i øvrigt. De skattemæssige konsekvenser af en betaling via 'fri midler' f.eks. ved et banklån eller et realkreditlån er principielt selskabet uvedkommende.

Som angivet har selskabet imidlertid forsøgt at udvise imødekommenhed i forhold til klagers situation, men klager har i stedet valgt at indbringe sagen for Ankenævnet for Forsikring, uanset at klagers hustru under flere telefonsamtaler har tilkendegivet at være indstillet på at refundere beløbet, jf. bl.a. undertegnedes e-mail af 15. juli 2011 til klagers hustru.

Sammenfatning.

Selskabet fastholder i det hele det fremsatte tilbagebetalingskrav på kr. 455.000 med tillæg af renter fra 1. august 2010, 30 dage efter selskabets anmodning om tilbagebetaling. Selskabet fastholder, at klager ikke kan have været i god tro på tidspunktet for fejloverførslen pr.

1. maj 2010 ligesom selskabet i øvrigt rettidigt har reageret og gjort opmærksom på tilbagebetalingskravet den 2. juli 2010.

Det er selskabets opfattelse, at klagers disponering over det overførte pensionsbeløb i aktier er uden betydning for bedømmelsen af selskabets tilbagebetalingskrav, hvilket også gælder klagers skattemæssige situation.

Det fremhæves, at selskabet efter indbringelsen af sagen for Ankenævnet for Forsikring indtil videre har undladt at indbringe sagen for retten med krav om tilbagebetaling, da det må formodes, at et sådant sagsanlæg vil være omfattet af Retsplejelovens § 361."

Hertil har klageren i brev af 12/9 2011 til nævnet bemærket:

"I 2007 opsiges dele af min pensionsordning. Jeg kunne ikke af Top Danmark eller agenten få oplyst restbeløbet på min pension, men fik at vide at jeg skulle vente til næste årsopgørelse, som jeg modtog i marts 2010.
Jeg henvender mig i foråret 2009 til Top Danmark for at få en opgørelse for året 2008, da det undrer mig, at jeg ikke har modtaget noget i meget lang tid, men får at vide, at der ikke er sendt årsopgørelse ud i 2009 vedr. 2008.
21.01.2010 modtager jeg brev fra Top Danmark, fordi mit ansættelsesforhold er stoppet på ..., og jeg skal tage stilling til gruppeliv, der bliver fripolice.
Marts 2010 modtager jeg fra Top Danmark en opgørelse over depotets størrelse pr. 01.01.2009 på kr. 587.283, og depotets størrelse pr. 31.12.2009 på kr. 608.491. Det er første gang jeg får skriftlig information om mit indestående.
Under en af mine samtaler med Top Danmark (...) i februar/marts 2010 oplyste ... mig indeståendet. Jeg spurgte samtidig ind til flytteomkostninger, og hun oplyste, at hun syntes jeg skulle vente med at overføre pengene, da der var nye regler på vej, som gik ud på at i stedet for at skulle betale 3% i omkostninger ville det falde til 1 % i løbet af foråret 2010. Dette var årsagen til at jeg ventede til 19. april 2010 med at overføre pensionen.
På intet tidspunkt under mine telefonsamtaler med Top Danmark (...) blev der sået tvivl om beløbets størrelse, og jeg mener helt sikkert at have handlet i god tro.
At Top Danmark ikke får sendt årsopgørelser ud, og tillige har rod i deres regnskab - skriver i opgørelse (som vi aldrig har modtaget) at beløb er overført til Danske Bank som ikke er mit pengeinstitut -, er ikke særlig betryggende, og jeg mener helt sikkert ikke at det skal komme mig til skade, at Top Danmark ikke har styr på tingene.
Som almindelige mennesker, er det næsten umuligt at kontrollere sine pensioner, og der har på intet tidspunkt fra hverken min eller min kones side være givet udtryk for, at vi ville betale beløbet, som advokaten skriver, vi har kun bedt om tid til at undersøge sagen og finde en løsning."

Herefter har selskabets advokat i brev af 6/10 2011 til nævnet anført:

"Særligt i forhold til klagers angivelse af, at der ikke i 2008 og 2009 skulle være fremsendt årsopgørelser henledes opmærksomheden på, at klager såvel efter den oprindelige overførsel til Spar Nord i 2007 som igen i 2008 modtog dækningsoversigter, som viste den betydelige reduktion af depotet som følger af overførslen. Der henvises til bilag ... og ... Det er bemærkelsesværdigt, hvis klager ikke skulle have modtaget begge disse dækningsoversigter, og det har formodningen imod sig.

Igen kan selskabet alene beklage, at der ikke ved klagers anmodning om overførsel i 2010 er blevet taget højde for reguleringen i forbindelse med overførslen i 2007.

Selskabet har forelagt klagers oplysning om telefonisk henvendelser fra klager i foråret 2010 til selskabets medarbejder '...', der har oplyst, at hun ikke har nogen erindring om at have talt med klager i 2010 eller i øvrigt nogen erindring om kundeforholdet til klager i øvrigt. Der er ikke nogen registreringer i selskabets sagslog/system af telefoniske henvendelser fra klager i 2010, om end ikke alle henvendelser registreres.

Det bemærkes, at den manuelle omkodning af policen skete den 9. maj 2008 for at tage højde for indbetalingerne i 2007 efter overførslen i 2007. Fejlen i depotangivelsen på policen har således bestået siden denne dato, hvilket er baggrunden for selskabets (beklagelige) fejlangivelser i bilag ... og ..., dækningsoversigten pr. 10. marts 2010 og årsmeddelelsen pr. marts 2010.

Uanset disse fejlangivelser er det fortsat selskabets opfattelse, at klager efter modtagelsen af dækningsoversigten efter omskrivning til fripolice, bilag ..., samt den årlige meddelelse, bilag ... i marts 2010 ikke burde eller kunne have været i god tro om, at der var tale om en fejlskrift i de angivne dækningsoversigter, når disse sammenholdes med opgørelsen af pensionsdepotet i årsopgørelsen, pr. 31. december 2007, bilag ...

Som det også er påpeget i selskabets indlæg af 22. august 2011, kan end ikke forbrugerretlige hensyn i dette tilfælde føre til, at klager kan anses for at have været i god tro på tidspunktet for modtagelsen af beløbet i et omfang, der hverken helt eller delvist skulle afskære selskabet fra at kunne kræve tilbagebetaling af det fejlagtigt overførte beløb, jf. selskabets brev af 2. juli 2010, klagers bilag ..."

Klageren har i brev af 27/10 2011 til nævnet anført:

"Som svar på advokat Jesper Ravn's brev dateret 6. oktober 2011, hvor der sås tvivl om min troværdighed og hensigt omkring telefonsamtaler med Topdanmark - i flere tilfælde ... - fremsender jeg hermed dokumentation for mine samtaler i form af kontoudskrifter fra Telenor.

Indholdet i telefonsamtalerne er der tidligere gjort rede for (september 2011).

Endvidere skal det gentages, at trods flere forsøg har det aldrig været muligt at få oplyst hvor mange penge selskabet tilbageholdt, efter udbetaling, og jeg har derfor handlet i god tro da pengene blev udbetalt i maj 2010. Jeg går ikke ud fra at der skal sås tvivl om udbetalinger fra Pensionsselskabet, som jeg ingen mulighed har for at gennemskue og kontrollere (gebyrer, afkast m.m).

Jeg går ud fra, når jeg får pengene udbetalt, at de er disponible, og at jeg ikke skal vente flere måneder for at være sikker på at det nu også er rigtigt. Afvikling af pensionen har stået på fra jan. 2010 til maj 2010, hvor pengene udbetales. Hvis Topdanmark mener de har lavet en fejl i 2008 - som de skriver - har de haft over 2 år til at rette fejlen. Jeg har ingen mulighed haft for at opdage dette."

Efterfølgende har selskabets advokat i brev af 7/11 2011 til nævnet anført:

"Med klagers fremsendelse af telefonlister er selskabet enig i, at klager har rettet henvendelse til selskabet i marts 2011 ad flere omgange.

> Jeg bemærker for god ordens skyld igen, at selskabets medarbejder, ..., ikke har nogen erindring om de pågældende telefonsamtaler, og at det udtrykkeligt i mit brev af 6. oktober 2011 er angivet, at ikke alle samtaler registreres på sagsloggen. Selskabet har derfor ikke - og vil ikke - sætte spørgsmålstegn ved, om samtalerne reelt har fundet sted som angivet af klager.
>
> I relation til spørgsmålet om klagers gode henholdsvis onde tro ved overførsel af det resterende pensionsdepot henviser jeg til selskabets tidligere bemærkning herom. Imidlertid forekommer det (fortsat) selskabet bemærkelsesværdigt, at klager angiver at have været i god tro om overførslen af et beløb, der langt overstiger beløbet opgjort i opgørelsen af pensionsdepotet pr. 31. december 2007, bilag ..., særligt når henses til klagers begrænsede indbetalinger på pensionsordning i den mellemliggende periode frem til primo 2010."

Afslutningsvis har klageren i brev af 20/11 2011 til nævnet bemærket:

> "Jeg henviser til mine tidligere fremsendte bemærkninger og pointerer endnu engang - trods mange henvendelser til Topdanmark i 2007 og 2009, har det ikke været muligt at få mit indestående oplyst. Da jeg i 2010 får oplyst hvor meget der står på min pensionskonto havde jeg flere telefonsamtaler med Topdanmark, og der var ingen tvivl om beløbets rigtighed.
>
> Som yderligere bekræftelse på min troværdighed, har Topdanmark ikke afkræftet min henvendelse i 2009, heller ikke, at der ikke var udsendt årsopgørelse for året 2008, som også efterlader det indtryk, at der er rod med Topdanmarks tal og årsopgørelser.
>
> Det er heller ikke afkræftet af Topdanmark at omkostninger i forbindelse med overførsel af pensionsmidler blev stærk reduceret i foråret 2010, som nogle af mine telefonsamtaler med ... bl.a. handlede om, og jeg derfor ville vente med at overføre midlerne til det mest gunstige tidspunkt for mig. Det bekræfter også, at jeg ikke havde spor 'travlt' med at overføre min pension, fordi jeg havde reelle hensigter og har været i god tro under hele forløbet. Efterfølgende blev midlerne forvaltet og investeret i god tro.
>
> Jeg mener at jeg i denne sag har været meget aktiv for at få oplyst mit indestående, hvorimod Topdanmark har været meget passiv og svær at få oplysninger fra."

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

Nævnet udtaler:

Efter at klager i maj 2007 havde valgt at overføre størstedelen af sin pensionsopsparing i det indklagede selskab til et andet pensionsselskab, kunne klager af årsopgørelsen fra april 2008 se, at hans depot herefter var på 119.788 kr. I årsopgørelsen fra marts 2010 er depotet ved en fejl fra selskabets side angivet til 587.283 kr.

9. 81.036

Når henses til størrelsen af de indbetalinger, klageren i perioden fra 2007 til 2010 havde foretaget til selskabet, finder nævnet, at klager må have været i ond tro med hensyn til, om depotet kunne være vokset fra de knap 120.000 kr. til de knap 590.000 kr.

Selskabet gav knap 2½ måned efter overførslen klager besked om den opståede fejl og oplyste, at selskabet havde bedt det nye pensionsselskab om at tilbagebetale pengene.

Under disse omstændigheder finder nævnet ikke grundlag for at kritisere, at selskabet har krævet det for meget overførte tilbagebetalt.

Det, som klageren i øvrigt har anført, findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand