Ankenævnet for Forsikring

897/12

Den 20. august 2012 blev i sag nr. 81.593:

xxxxxxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxx

mod

Juristernes og Økonomernes Pensionskasse
Gl. Kongevej 11
1610 København V

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikrede har en pensionsordning i Juristernes og Økonomernes Pensionskasse. Han klager over selskabets sagsbehandling i forbindelse med hans anmodning om at få pensionsordningen overført til sin bank.

Klageren har i klageskemaet redegjort for sagen således:

"1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …

JØP besluttede sig ultimo 2010 for at afvikle et af deres pensionsprodukter, der muliggjorde at kunden selv kunne bestemme hvorledes de indbetalte pensionspenge skulle placeres mhp. at sikre størst mulig kundeindflydelse og afkast.

Som konsekvens af dette orienterede jeg JØP om at jeg ønskede at få overflyttet mine pensionspenge til en pensionsordning i min bank, hvorved jeg kunne bibeholde min indflydelse mht. hvorledes pengene skulle investeres mv.

Dette skete først ved at besvare det orienteringsbrev fra JØP, hvor der også var et svarskema, hvor man kunne anmode om at få overført de tilgængelige midler til en anden pensionsordning/pensionsselskab. Undertegnedes udfyldte og fremsendte svarskema i oktober 2010. Undertegnede spurgte flere gange i oktober og november banken om alt var OK mht. papirerne der skulle tilsikre pensionsoverførslen, og blev bl.a. den 20/10 2010 orienteret om at alt tilsyneladende var OK.

I slutningen af december 2010 blev undertegnede via flere henvendelser til banken dog opmærksom på at det udfyldte skema IKKE var blevet modtaget af bankens pensionsafdeling, der i første omgang skulle have det udfyldte skema mhp. behandling og viderefremsendelse til JØP.

Så snart det blev klart at banken og derved også JØP ikke som forventet og som tidligere udmeldt havde modtaget det udfyldte skema så tog undertegnede i december 2010 telefonisk kontakt til JØP og redegjorde for det bortgåede brev og om ønsket om at få overført pensionsmidlerne. JØP udviste forståelse for ønsket, og indvilligede i vederlagsfrit at overføre pensionsmidlerne i starten af det nye år. En formel ansøgning blev fremsendt i forlængelse af dette telefonmøde, som blev modtaget i JØP den 3/1 2011.

Indledningsvist blev der ikke defineret nogen nærmere termin for overførslen, idet der blot fra JØPs side blev informeret om at det ville ske i starten af 2011. I slutningen af januar rykkede undertegnede sit pengeinstitut for hvornår pengene ville være tilgængelige. De tog igen kontakt til JØP der her informerede om at pengene tidligst ville være tilgængelige i starten af marts.

Den 10/3 2011 tog undertegnede så kontakt direkte til JØP mhp. at få en status for hvornår pengene ville være overført, idet forventningen var at transaktionen var nært forestående. Her blev dog modtaget et svar om at der ville gå yderligere et par måneder før overførslen ville kunne finde sted.

Ultimo april blev JØP atter rykket for en tilbagemelding omkring hvornår der ville kunne disponeres over pengene. Igen blev deadline dog rykket. Denne gang til omkring sommerferien. Undertegnede skrev i denne forbindelse tilbage at dette ikke var acceptabelt, og at en der måtte eksistere en work-around mhp. at en overførsel kunne finde sted. I første omgang indvilligede JØP sagsbehandleren i at gennemføre en overførsel, men gav siden tilbagemelding om at en overførsel alligevel ikke kunne finde sted.

Undertegnede bad så om at udbetalingskravet blev løftet i JØP beslutningshierarkiet mhp. at få kravet igennem. Fra den 28/4 til den 18/5 afventede undertegnede svar, og efter adskillige rykkermails blev modtaget et svar fra kontorchef … om at man havde forståelse for ønsket om overførsel af midler, men at det desværre ikke kunne gennemføres.

Som svar på næste klageinstans blev angivet, at undertegnede kunne fremsende en klage mail til JØP direktionen. Denne klage blev afsendt den efterfølgende dag, hvorefter der skulle gå halvanden måned og adskillige rykker mails før … på direktionens vegne skrev et svar, hvor overførselskravet blev afvist endnu engang og med en ny forventet overførselstermin, december 2011.

Efterfølgende har jeg den 10/10 2011 henvendt mig til kontorchef Aksel Bjørnsen mhp. at få bekræftet at denne december termin fortsat er valid, og at ingen yderligere forsinkelser forventes.

Igen blev de bange anelser dog bekræftet, idet pengene nu først ville kunne overføres engang i starten af det nye år.

Som konsekvens henvendte jeg mig endnu engang til direktionen (den 12/10 2011) mhp. at redegøre for det uholdbare i denne sag, samt at kræve pengene overført endnu engang. Da undertegnede ikke modtog noget svar på denne henvendelse blev rykker mail fremsendt den 09/11 2011, hvor følgende bl.a. blev anført:

'Jeg forlanger at I besvarer mine henvendelser og at mine penge udbetales uden yderligere væsentlig forsinkelse. Hører jeg ikke fra Jer inden mandag den 14/11 2011 COB, og kan I ikke bekræfte at en overførsel nu uden yderligere forsinkelse vil blive gennemført som ønsket så agter jeg at køre en sag imod Jer via Ankenævnet for forsikring'

Symptomatisk for hele forløbet kan i øvrigt anføres, at JØP på vanlig vis har valgt helt og aldeles at ignorere ovenstående henvendelse, hvorfor jeg nu ser mig nødsaget til at tage dette skridt.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …

Krav 1. Jeg ønsker for det første, som anført ovenfor at mine pensionspenge overføres til min pensionsordning i mit pengeinstitut uden yderligere væsentlig forsinkelse.

Krav 2. Jeg ønsker for det andet at modtage en uforbeholden undskyldning fra JØP direktionen, idet deres opførsel, arrogance og ligegyldighed overfor undertegnede har været utilstedelig.

Krav 3. Jeg ønsker for det tredje at JØP via nærværende klagesag bliver irettesat af ankenævnet for forsikring på en sådan måde, at de ikke på noget tidspunkt i fremtiden overfor andre vil kunne agere på en tilsvarende måde som de har gjort det i denne sag - med konstante nye tidsterminer, med blank afvisning af etablering af enhver form for workaround, med at ignorere henvendelser fra deres kunder mv.

Krav 4. Jeg ønsker for det fjerde at modtage en rimelig kompensation for det tab jeg har lidt, som funktion af at jeg ikke har haft råderet over mine penge igennem nu snart et år, idet jeg har måttet acceptere en væsentlig lavere forrentning end det jeg ville kunne have opnået, såfremt jeg selv havde haft råderet over mine pensionsmidler.

Krav 5. Jeg ønsker for det femte at modtage en rimelig kompensation for den tid som jeg har skullet bruge på at skrive breve, fremsende rykkere mv. til JØP for at blive orienteret om status mht. at få udbetalt mine penge, for løbende at gøre mit krav gældende mht. at få udbetalt mine penge mv. Adskillige timer er således nu blevet brugt på mail skrivning, på telefonopkald mv. for blot at få et simpelt krav om en bankoverførsel igennem."

Hertil har selskabet i brev af 7/12 2011 til nævnet bl.a. bemærket:

"[Klageren] har klaget over, at JØP ikke har overført hans ratepensionsordning i JØP til … Bank.

JØP ændrede pr. 1.01.2011 sin ratepension fra en unit link ordning til et gennemsnitsrenteprodukt. Vi informerede medlemmerne om ændringen i brev af 27.09.2010 om ændringerne og tilbød medlemmerne at overføre deres ratepensionsordning til en anden ratepension, hvis medlemmet ønskede at forsætte sin ordning som en unit link ordning. Brevet vedlægges som bilag ...
[Klageren] ønskede at overføre sin ordning, men JØP modtog ingen overførselsbegæring i efteråret 2010, så ordningen kunne overføres inden årsskiftet. Umiddelbart efter nytår modtog JØP overførselsbegæringen. Alle der begærede overførsel inden for fristen i brevet af 27.09.2010 fik overført deres ordning inden udgangen af 2010.

JØP har i 2011 taget et nyt IT system i brug. Der er dog fortsat dele af systemet, der ikke fungerer. JØP kan ikke pt. angive en forventet dato for, hvornår vi kan effektuere overførslen, men vi har d.d. overført 108.700 kr. aconto til … Bank. Dette beløb udgør ca. 90 pct. af [klagerens] ratepension i JØP.

Den resterende del af ordningen vil blive overført så snart JØPs IT system er i drift på dette område. Det vil blive overført med renter. Hvis [klageren] herudover har lidt et tab, må han opgøre dette til den tid og fremsætte dette over for JØP. Der kan ikke gives yderligere kompensation.

JØP har været i kontakt med [klageren] adskillige gange i løbet af 2011 og har forklaret om de IT problemer, der er årsag til, at beløbet ikke er blevet overført, og at der ikke kan foretages endelig opgørelse. Der henvises til den mailkorrespondance, der er vedlagt klagen til Ankenævnet.

JØP finder det beklageligt, at IT forhold har forhindret en afslutning af sagen. Vi kunne endvidere have svaret på alle mails fra [klageren], men har været ude af stand til at give nye informationer. JØP beklager også dette forløb.

Når IT systemet er i drift, vil JØP overføre restbeløbet med renter til … Bank."

Herefter har klageren i brev af 20/12 2012 til nævnet bl.a. anført:

"Undertegnede har modtaget svarbrev fra JØP, og idet det bemærkes at JØP har foretaget en deloverførsel af mine ratepensionspenge og også beklager de manglende svar fra JØP side, hvilket naturligvis er glædeligt, så ønsker jeg fortsat at Ankenævnet for Forsikring viderebehandler min klage.

Jeg er således stadigt i en situation hvor jeg ikke har råderet over alle mine penge, og seneste udsigt er, at jeg nu engang til april eller maj 2012 kan få de sidste penge udbetalt. Men hvem ved om denne frist holder.

Jeg er heller ikke blevet kompenseret for det forhold at jeg ikke nu i snart et år har haft råderet over mine penge, og jeg har stadigt ikke modtaget en uforbeholden undskyldning fra JØP direktionen over denne uacceptable og arrogante behandling som jeg har været udsat for fra direktionens side.

Endelig kan jeg på ingen måde af JØP svaret se hvorledes det nu er tilsikret at ingen andre JØP kunder vil kunne komme i en lignende situation, både ved at der er etableret procedurer der sikrer at andre som minimum vil kunne få størstedelen af deres pensionspenge overført uden væsentlig ventetid, og også i forhold til at fremsendt post til JØP bliver besvaret!

I forbindelse med sidstnævnte forhold så hæfter undertegnede sig ved, at en del mails er sendt såvel til den officielle JØP indbakke såvel som til …, hvorfor der ikke er nogen undskyldning for ikke at mine henvendelser er besvaret. Trods beklagelsen fra JØP side så kan undertegnede derfor også stille sig tvivlende i forhold til om andre også i fremtiden blot bliver ignoreret som det har været tilfældet i denne sag.

Jeg finder det i øvrigt bemærkelsesværdigt at JØP bruger en masse tekst på at redegøre for hvorledes de tilbage i 2010 har tilbudt JØP kunder at få overført deres penge til andre ordninger, og at dette er sket uden problemer. Dette har jeg på intet tidspunkt stillet spørgsmålstegn ved. Jeg ved godt at relevante papirer ikke nåede frem i rette tid, og at dette er mit problem. Derfor var jeg også glad for at JØP indvilligede i at gennemføre en forsinket transaktion vederlagsfrit.

Det der er sagens kerne er, at det ikke kan være rigtigt at en simpel pengeoverførsel bliver forsinket i et år til halvandet, fordi JØP skal implementere et IT system. Andre medlemmer,

der måske ikke i efteråret 2010 ville have deres JØP penge overført, kunne også få et ønske om at disponere over deres penge — og i et sådant tilfælde er det simpelthen ikke rimeligt at der så kan gå op mod halvandet år (med seneste prognose) før at den ønskede overførsel vil kunne finde sted."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder selskabets sagsbehandlingstid i forbindelse med overførslen af pensionsordningen kritisabel. Nævnet finder det endvidere kritisabelt, at selskabet har undladt at besvare visse af klagerens henvendelser.

Selskabet har beklaget disse forhold.

På det foreliggende grundlag finder nævnet det ikke godtgjort, at klageren har lidt et økonomisk tab som følge af selskabets lange sagsbehandlingstid, ligesom selskabet ikke har afvist at dække et sådant tab, hvis det godtgøres. Selskabet kan tilsyneladende ikke udregne det korrekte beløb, der skal overføres, og nævnet må henvise klageren til at kræve sig kompenseret for det økonomiske tab, han lider derved.

Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale klageren en kompensation for den tid, han har brugt i forbindelse med sagen.

Nævnet kan ikke pålægge selskabet andre retsfølger, idet nævnet skal orientere om, at nævnet kun kan afgøre civilretlige spørgsmål, hvorimod det er Finanstilsynet, der kan reagere, hvis offentlige forskrifter ikke er fulgt.

6. 81.593

Efter det således anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand