Ankenævnet for Forsikring

925/13

Den 21. oktober 2013 blev i sag nr. 84.177:

xxxx xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx xx xxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

AP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft en pensionsordning i AP Pension. Han klager over selskabets afvisning af at yde erstatning for at have udbetalt hans ratepension 5 dage senere end aftalt. Han klager desuden over selskabets sagsbehandling.

Klageren anmodede den 13/12 2012 selskabet om at udbetale hans opsparing på i alt 300.000 kr. Selskabet svarede i mail af den 17/12 2012 til klageren bl.a.:

> "Tak for din mail. Vi vil kunne udbetale 300.000 kr. pr. 1. februar 2013 fra police ...7. Det koster i 2013 et gebyr på 1.640 kr.
>
> Desuden gør jeg opmærksom på, at du ikke længere har mulighed for, at indbetale på policen.
>
> Såfremt du ønsker pengene udbetalt, bedes du sende en mail til mig, så jeg kan gøre papirerne klar til underskrift."

Da pengene ikke var udbetalt på den aftalte dato, anførte klageren i mail til selskabet herefter bl.a.:

> "Det er i dag den 1. februar 2012 kl. 09.05, og jeg har netop været inde på min netbank i … [sparekasse], hvortil der ifølge nedenstående aftale mellem dig, AP Pension og undertegnede … i dag skulle være overført kr. 300.000 fra jer, ekskl. jeres gebyr på kr. 1.640.
>
> Imidlertid har jeg i netbanken kunnet konstatere, at I ikke har overholdt aftalen, hvorfor en 'seriøs og skriftlig forklaring' udbedes! Endvidere vil jeg gerne have et tilsagn om, at pengene er til stede på min 'nemkonto' inden bankdagens afslutning … tak."

Selskabet bemærkede i mail af den 11/2 2013 til klageren heroverfor bl.a.:

> "Det er korrekt, at jeg ikke kunne udbetale de aftalte 300.000 kr., da jeg desværre havde glemt, at bede dig indsende policen. Jeg overførte undtagelsesvis beløbet inden jeg modtog policen, da jeg havde fået lagt sagen i en forkert bunke. Det betød, at i stedet for at få pengene fredag modtog du dem tirsdag. Det beklager jeg endnu engang meget, men det betyder desværre ikke, at jeg kan udbetale uden at trække vores udbetalingsgebyr. Gebyret tages ved en sådan transaktion, når du ikke vælger, at tage hele beløbet på en gang."

Efter yderligere korrespondance parterne i mellem, har klageren indbragt sagen for nævnet. I klageskemaet dateret den 18/3 2013 har han bl.a. anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
> Den 13/12 2012 'opsiger' jeg pr. mail kr. 300.000 fra den omhandlede pensionsordning til udbetaling 'hurtigst muligt'. Fra den 18/12 2012, har jeg en skriftlig aftale om, at pengene, ekskl. et udbetalingsgebyr på kr. 1.640, vil blive overført til min sparekasse pr. 1/2 2013.
> Den 1/2 2013 konstaterer, jeg at beløbet ikke er overført til min 'nem-konto'. *AP Pension* afviser samme dag, at overholde aftalen og meddeler, at pengeoverførslen først kan ske pr. pr. 5/2 2013. Dvs. ... med fem dages forsinkelse!
> Samme dag 'brokker' jeg mig over det skete i to mails. I en af disse to mails gør jeg gældende, at *'udbetalingsgebyret' på kr. 1.640 nu mest af alt ligner en meget dårligt vittighed!*
> Den 20/2 2013 modtager jeg efter nitten dages ventetid en mail fra … med følgende indhold
>
> 1) En beklagelse af den forsinkede udbetaling.
> 2) En fastholdelse af, at der skulle erlægges 'fuldt udbetalingsgebyr', dvs. kr. 1.640.
>
> Den 13/3 2013 informerede jeg pr. mail *AP Pension* om, at jeg vil indsende en klage til Ankenævnet *for Forsikring ...* over den sagsbehandling, som *AP Pension* havde udsat os for! Jeg mailede den 17/3 2013 vedlagte BILAG til *AP Pension,* så de kan tage stilling til klagen, dvs. ... svar afventes!
> Hele sagsforløbet er beskrevet i det omhandlede bilag."

Klageren har til klageskemaet vedlagt en supplerende redegørelse, hvori han bl.a. har anført:

> "Der havde overhovedet ikke været grund til at fremsætte herværende klage, hvis *AP Pension* den 1. februar 2013 havde ulejliget sig til at 'overbringe' en crosset check til … [sparekasse]. I stedet valgte *AP Pension* at påføre undertegnede og min kone samt vores datter og svigersøn en 'hulens masse ulejlighed og ærgrelser', herunder og ikke mindst, spildtid i form af:
>
> a) tid til at formulere og afsende ni mails til *AP Pension,* hvoraf de tre er ubesvarede
> b) --- to stk. bilag til mails
> c) --- to møder med 'egen advokat' og (nu) fire mails til samme
> d) --- at 'nedtage' og udfylde *Klageskema til Ankenævnet for Forsikring*
> *e)* --- formulere, skrive og afsende herværende bilag til *Ankenævnet for Forsikring*
> *f)* --- indbetale kr. 200 til *Ankenævnet for Forsikring*
>
> Lørdag den 23. februar blev jeg om morgenen indlagt på … Sygehus med en blodprop, havde lejret sig i min højre hjernehalvdel! Om den tilstand af stress og frustration, som ovennævnte har hensat mig i, var en medvirkende årsag til denne 'førstegangsoplevelse', kan jeg

kun gisne om? Men, var det ikke fordi jeg kom under en særdeles hurtig og effektiv behandling, kunne det være endt meget værre ... og så havde *AP Pension* måske 'scoret' noget, der ligner en lille million kr. på min *'livsvarige pension',* som i øvrigt er uden dødsfaldsdækning!
…
På ovennævnte baggrund fordeler mit erstatningskrav sig som følger:

A. Kreditnota for det opsigelsesgebyr, der endte som en 'dårlig vittighed':	kr. 1.640
B. Erstatning for 'tidsrøveri', chikane og '5-dages tyveri', kulant opgjort til	- 3.960
C. Telefonisk opgørelse fra 'egen advokat': To møder á ½ time, inkl. mailkorrespondance og moms (regning fremkommer senere):	- 2.400
Samlet krav, i alt:	kr. 8.000"

Jeg ved ikke, hvad man i dag ansætter en 'pensionist-timeløn' til? Men, i mit sidste job, før jeg i 2007 gik på pension, oppebar jeg en timeløn på over 600 kr., inkl. 'pensionstillæg'. Jeg skulle derfor mene, at - tidsrøveriet taget i betragtning - så er ovennævnte krav endog særdeles 'humant'."

Selskabet har i brev af den 15/4 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**AP Pensions holdning**
…
AP Pension fastholder, at klager har betalt gebyr for udbetalingen i overensstemmelse med de til Finanstilsynet anmeldte gebyrer, og at han dermed ikke er berettiget til tilbagebetaling af gebyret på 1.640 kr. AP Pension fastholder endvidere, at der ikke er dokumentation for, at kunden har lidt et økonomisk tab på grund af den beklagelige forsinkelse på 4 kalenderdage.

Begrundelse
Klager har en række policer i AP Pension, hvoraf flere er under udbetaling, mens to policer står som opsparingsordninger, der pt. ikke er under udbetaling.

Ultimo 2012 rettede klager henvendelse til AP Pension, idet han ønskede udbetalt 300.000 kr. til sin konto d. 1. februar 2013 fra police …7. Der er i realiteten tale om et delvist genkøb. Det bemærkes, at police …7 er en skat 7 ordning, hvor policen fungerer som et ihændehavergældsbrev. Ved mail af 17. december 2012 bekræftede vi, at udbetaling fra policen i 2013 kunne ske mod et gebyr på 1.640 kr. (Bilag …).

Kunden bekræftede ved mail af 18. december 2012 (Bilag …), at han ønskede udbetaling af de 300.000 kr. d. 1. februar 2013, med fradrag af gebyret. Dvs. en udbetaling på 298.360 kr.

Ved en fejl var klager ikke blevet gjort opmærksom på, at han skulle sende sin police retur til AP Pension som betingelse for, at der kan ske udbetaling. I forbindelse med et delvist genkøb af en skat 7 ordning skal selskabet have policen retur og udstede en ny police med det nye indestående på policen for at sikre, at selskabets hæftelse er korrekt. Vi blev d. 1. februar 2013 opmærksomme på, at vi ikke havde fået policen retur. Da AP Pension således måtte afvente at policen blev sendt retur, skete udbetaling til klager først tirsdag d. 5. februar 2013, og beløbet stod på klagers konto d. 5. februar 2013. Der er tale om en forsinkelse på 4 kalenderdage hhv. to bankdage.

Kunden skriver i flere omgange til sagsbehandleren med sin utilfredshed over den forsinkede betaling (jf. Bilag …). I klagers mail af 13. februar 2013 stillede kunden første gang krav om en kreditnota uden at sætte noget beløb på. Det kan udledes af sammenhængen, at kravet vedrører genkøbsgebyret på 1.640 kr. Denne henvendelse er besvaret af chefen i kunde-

gruppen ved mail af 20. februar 2013 (jf. Bilag …), hvori AP Pension beklager forsinkelsen af udbetalingen, og derudover afviser tilbagebetalingen af genkøbsgebyret.

Kunden vendte tilbage ved mail af 13. marts 2013 (Bilag …), hvori han udtrykker utilfredshed med forsinkelsen. Allerede dagen efter, d. 14. marts 2013, sendte klager en ny mail - denne gang til den administrerende direktør (Bilag …). Heri opgjorde klager for første gang sit krav overfor selskabet, som svarer til den opgørelse, som klager har anført i klagen til Ankenævnet for Forsikring.
…
Ved afgørelse af 21. marts 2013 (Bilag …) fastholder AP Pension afslag på tilbagebetaling af gebyr på 1.640 kr. Der er tale om et gebyr, der er anmeldt til Finanstilsynet i overensstemmelse med reglerne herom, og klager var informeret om gebyrets størrelse forud for, at han begærede udbetaling, jf. Bilag ...

AP Pension har ved afgørelsen af 21. marts 2013 opfordret klager til at fremsende dokumentation for evt. rentetab, der måtte være lidt på baggrund af forsinkelsen, idet selskabet naturligvis vil dække et sådant dokumenteret tab vedr. forrentningen af beløbet de 4 kalenderdage, forsinkelsen udgør. Klager har ikke fremsendt sådan dokumentation eller dokumentation i øvrigt for, at forsinkelsen har medført et tab i erstatningsretlig forstand.

Klager har ikke krav på godtgørelse for klagers tidsanvendelse (herunder kapitaliseringen af denne) eller af godtgørelse til advokat i forbindelse med sagen, da anvendelse af advokat ikke ses at være nødvendigt.

Klager har fremsendt yderligere breve vedr. ovenstående, og denne korrespondance vedlægges som Bilag … til brug for Ankenævnets vurdering af sagen.

AP Pension fastholder, at klager har betalt gebyr for udbetalingen i overensstemmelse med de til Finanstilsynet anmeldte gebyrer, og at han dermed ikke er berettiget til tilbagebetaling af gebyret på 1.640 kr. AP Pension fastholder endvidere, at der ikke er dokumentation for, at kunden har lidt et økonomisk tab på grund af den beklagelige forsinkelse på 4 kalenderdage."

Klageren havde i mellemtiden den 6/4 2013 fremsendt brev til nævnet. Heri har han yderligere bl.a. anført:

"Siden fremsendelsen af undertegnedes første klageskrivelser inkl. 'klageskema' til *Ankenævnet for Forsikring* har undertegnede fra pensionsselskabet, *AP Pension,* måttet opleve en type sagsbehandling, der er ved at antage karakter af en 'vendetta', rettet mod mig.

Men ... hvis man spurgte *AP Pension,* så ville de nok mene, at det omvendte er tilfældet? Under alle omstændigheder så har jeg måttet konstatere, de store administrationsgebyrer, som *AP Pension* opkræver hos selskabets kunder, absolut ikke anvendes til udøvelsen af god kundepleje og service, herunder en hurtig og kvalificeret sagsbehandling. Dette fremgår med al tydelighed af de bilag, som jeg nu 'besværer' jer med.

Heri er der tale om meget langsommelig og overfladisk sagsbehandling, manglende opfyldelse af 'oplysningspligten' overfor offentlig myndighed *(SKAT),* manglende svar og tilbagemeldinger, og ... når der endelig kommer svar, så oplever man gentagelser af tidligere fremsatte, forkerte påstande samt yderligere forhalinger af sagsbehandlingen!

> De værste ved alt dette er, at 'tidsrøveriet' bare fortsætter. Og dermed har jeg beklageligvis kunnet opleve, at 'mit' pensionsselskab og dets ledelse er absolutte bundskrabere, når det handler om evne og vilje til at udøve god ledelse samt ditto kundeservice og *'kulance'* etc. Hvis disse 'spidskompetencer' ikke havde været totalt fraværende hos *AP Pension,* så ville denne sag have været lukket for længe siden!"

Selskabet har i brev af den 24/4 2013 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

> "Det nye materiale vedrører klagers henvendelse med en række mere konkrete spørgsmål til skatteindberetning og klagers depotopgørelse. Henvendelsen indeholder efter selskabets vurdering ikke yderligere klagepunkter i forhold til kundens sag ved Ankenævnet for Forsikring, idet der nærmere er tale om en konkret forespørgsel.
>
> AP Pension modtog ved mail af 11. marts 2013 en række spørgsmål til skatteindberetning og depotoversigt. Kunden rykkede for svar d. 27. marts 2013 og henvendte sig på ny ved mail af 3. april 2013 (Disse henvendelser ses i (Bilag …).
>
> AP Pension har herefter kvitteret for modtagelsen af henvendelserne d. 27. marts 2013, d. 4. april 2013 og d. 5. april 2013 (jf. Bilag …) og kunden har fået svar ved brev af 12. april 2013 (Bilag …).
>
> På baggrund af svaret henvendte klager sig på ny ved mail af 15. april 2013, som er besvaret d. 15. april 2013 (Bilag …).
>
> AP Pension henviser i øvrigt til selskabets brev af 15. april 2013 til Ankenævnet for Forsikring, og finder i øvrigt, at sagen kan forelægges Ankenævnet for Forsikring på det foreliggende grundlag."

Nævnet udtaler:

Ifølge det oplyste har selskabet udbetalt det aftalte beløb den 5/2 2012 og ikke den 1/2 2012, som det var aftalt. Selskabet har beklaget dette over for klageren.

Efter sin gennemgang af sagen må nævnet lægge til grund, at det opkrævede gebyr på 1.640 kr. er i overensstemmelse med de til Finanstilsynet anmeldte gebyrer, og nævnet kan ikke pålægge selskabet at tilbagebetale gebyret som følge af forsinkelsen med udbetalingen.

Hvad angår klagerens krav om dækning for advokatomkostninger, er det nævnets opfattelse, at hverken selskabets sagsbehandling eller sagens beskaffenhed har været af en sådan karakter, at advokatbistand har været nødvendig. Nævnet finder derfor ikke at

kunne kritisere, at selskabet har afvist at refundere klagerens advokatomkostninger. Nævnet bemærker herved, at det følger af nævnets vedtægter § 20, at ingen af parterne ved nævnsbehandlingen betaler omkostninger til den anden part.

Idet nævnet på det foreliggende grundlag ikke finder, at klageren har godtgjort et økonomisk tab som følge af forsinkelsen, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at yde erstatning for klagerens kompensationskrav.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand