Ankenævnet for Forsikring

929/13

Den 16. december 2013 blev i sag nr. 84.372:

xxxxxxx xxxxxxx xxxxxx
xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning i Nordea Pension. Han klager over, at selskabet - i forbindelse med at det modtog hans pensionsordning - har placeret den del af midlerne, der skulle videreoverføres til et andet selskab, i en forrentningsform, der har givet negativt afkast.

Selskabet har modtaget klagerens pensionsordning fra hans tidligere pensionsselskab og har herefter videreoverført en del af ordningen til et andet selskab. I den mellemliggende periode har pensionsordningen været placeret i et markedsrenteprodukt, hvilket selskabet henviser til er sket i overensstemmelse med klagerens overførselsanmodning. Selskabet gør endvidere gældende, at klageren i henhold til branchens renteaftale er blevet kompenseret for den lange sagsbehandlingstid i forbindelse med videreoverførslen.

Det fremgår af sagen, at selskabet den 19/1 2012 modtog en anmodning fra klageren om overførsel af hans pensionsordning fra hans hidtidige pensionsselskab. Af anmodning, som er underskrevet af klageren den 16/1 2012, fremgår bl.a.:

> "Jeg ønsker at flytte min pensionsordning til Nordea Liv & Pension, livsforsikring A/S, CVR-nr.: … fra … FSP
> …
> Hvad ønsker du at flytte (sæt kryds)?

2. 84.372

☒ Jeg ønsker at flytte hele min pensionsordning, inkl. værdien af eventuelle værdipapirer tilknyttet pensionsordningen.

Jeg ønsker kun at flytte en del af min pensionsordning inkl. værdien af eventuelt tilknyttede værdipapirer (sæt kryds:)
☐ Pensionsordning med løbende udbetalinger, bortset fra ophørende livrenter
☐ Ratepension ☐ Kapitalpension ☐ Ophørende livrente
…
Hvornår skal din pensionsordning flyttes?
☐ flyt min pensionsordning pr. _____20__ ☒ Hurtigst muligt
…
Hvordan skal din pensionsordning forrentes (sæt kryds)?
☐ Med gennemsnitsrente
☒ Med markedsrente (Vækst/Link Pension)."

Samme dag modtog selskabet en overførselsanmodning fra et andet selskab for en del af pensionsordningen. Af anmodningen, som også er underskrevet af klageren den 16/1 2012, fremgår bl.a.:

"**Overførselsanmodning**
Aftale om overførsel af pensionsopsparing til Nykredit Bank A/S cvr.nr. …
Nykredit Bank A/S bemyndiges hermed til at opsige og anmode om overførsel af nedennævnte pensionsordninger til Nykredit Bank A/S.

Cpr. nr.:	[klagerens cpr. nr.]
Navn:	[klagerens navn]
Afgivende selskab:	Nordea
Police nr.:	…
Skadekoder & kontotyper	Skat 2+3+9 Når værdi fra FSP er modtaget."

Vedhæftet mail af 29/5 2012 sendte selskabet klageren et faktaark om vækstpension og henviste ham i øvrigt til selskabets hjemmeside for yderligere oplysninger.

Klageren sendte brev af 30/3 2013 til selskabet, hvoraf fremgår følgende:

"Jeg blev 1. januar 2011 ansat i … koncernen. I den forbindelse valgte jeg at overføre mine pensionsmidler fra FSP til Nordea L&P og Nykredit.

FSP har overført i alt ca. 2 mio. kr. til Nordea den 6. marts 2012. Aftalen var at livrente/forsikringsdelen skulle bibeholdes i Nordea mens kapital- og ratepension skulle overføres til Nykredit umiddelbart herefter.

Jeg har den 22. april sendt en mail til Nordea Liv & Pension hvor jeg rykker for overførslen og modtager den 23. april en mail retur fra … [medarbejder A.] hun meddeler at overførsel sker indenfor 5 dage. Bilag ...

Jeg valgte i forbindelse med overførslen markedsrente, idet jeg efterfølgende ville tage stilling til forrentningsform.

3. 84.372

Jeg har telefonisk tiltrådt at den blivende andel kunne placeres i vækstpension.

Den 29. maj modtager jeg en mail fra … [medarbejder B.] hvor det bekræftes at forretningen sker fra 13. marts 2012 - derimod er det mere tvivlsomt hvordan beløbet forrentes. Bilag ...

I forbindelse med overførsel af mine midler - den 29. maj 2012 - har Nordea modregnet i alt kr. 38.508 i mine midler som følge af negativt afkast.

Grundlæggende har jeg svært ved at se at der kan beregnes et negativt afkast af et beløb som egentlig kun skulle videreføres til Nykredit - men som Nordea har været alt for langsom med at få ekspederet!

Jeg ønsker derfor en fyldestgørende forklaring på dette forhold.

Endelig vil jeg gerne have oplyst under hvilke konditioner jeg evt. kan flytte den resterende del af min pension fra Nordea. Her tænker jeg specielt på nuværende kursværn for udtræden af Vækstpension og andre gebyrer som der måtte tænkes opkrævet."

Hertil svarede selskabet i brev af 18/4 2013 bl.a.:

"**Ekspeditionstid** I forbindelse med placering af din overførsel fra FSP har der desværre været ekstraordinær lang ekspeditionstid.

Da vi konstaterede, at vi ikke kunne overholde en ekspeditionstid på 5 dage iht. vores mail af 23. april 2013, burde vi have givet dig besked om, at overførslen ville blive forsinket.

Dette gjorde vi ikke, og det beklager jeg.

Afkast og kompensation
Det i vores mail af 29. maj 2012 oplyste negative afkast på 38.508 kr., vedrører hele opsparingen placeret i Vækstpension. For den del af opsparingen, der er blevet overført til Nykredit Bank, har afkastet i perioden frem til overførslen været på henholdsvis:
Kapitalpension: -958,17 kr.
Ratepension: -13.959,64 kr.
I alt: -14.917,81 kr.

Det resterende negative afkast på 23.590,19 kr. vedrører din livsvarige livrente, der fortsat er placeret hos Nordea Liv & Pension.

Pensionsbranchen har en brancheaftale (kaldet renteaftalen). I denne har branchen aftalt, at vi har løbende måned plus en måned til at opgøre og overføre pensionsordninger mellem selskaberne, når vi har modtaget alle relevante papirer. Forrentningen af for sen overførsel er bestemt af Brancheorganisationen Forsikring og Pension.

Jeg kan bekræfte, at vi den 29. maj 2012 har overført renter til Nykredit Bank på 12.526,34 kr., som renteaftalen foreskriver.

Flytning af den resterende del af din pensionsordning
… [selskabet] har valgt Nordea Liv & Pension som primær leverandør af pensionsordning til deres medarbejdere. Der er dog lavet en særlig aftale om, at medarbejderne kan vælge, at dele af - men ikke hele - indbetalingen sker til Nykredit Bank. Det er af denne årsag ikke muligt for dig, at flytte hele din pensionsordning fra Nordea Liv & Pension.

Du har mulighed for at overføre værdien af din livsvarige livrente til Nykredit Livsforsikring. Hvis du ønsker dette, skal du kontakte … Pensionsrådgivning, da der skal udfyldes en særlig blanket for dette. … Pensionsrådgivning kan kontaktes på telefon
…
Da din livrente er placeret i vores markedsrentemiljø, er den ikke omfattet af et evt. kursværn. Der vil dog blive fratrukket et fast gebyr, der i 2013 lyder på 1.780 kr., såfremt du vælger, at overføre værdien til Nykredit Livsforsikring."

Af klageskemaet, som er modtaget af nævnet den 14/5 2013, fremgår bl.a.:

"**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
Jf. vedlagte skrivelse af 30. marts 2013 til Nordea Liv & Pension - samt deres svarskrivelse af 18. april 2013.
Endvidere vedlægges min mail af 12. maj til Nordea L&P.

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet? …
At min pensionsoverførsel bliver behandlet som om der er valgt markedsrente og ikke vækstpension. Dermed forudsættes beregnet afkast at bortfalde."

Selskabet har i brev af 10/6 2013 til nævnet bl.a. anført:

"Forsikrede klager over, at Nordea Liv & Pension (Selskabet) har placeret pensionsoverførslen i Vækstpension og ikke i markedsrente.

Indledningsvis kan det oplyses, at Vækstpension er et markedsrenteprodukt, og der tidligere er fremsendt materiale om produktet til forsikrede (Bilag …), ligesom der findes information herom på Selskabets hjemmeside.

Rådgivningen i forbindelse med forsikredes pensionsordning varetages af … Pensionsrådgivning.

Selskabet har den 19. januar 2012 modtaget overførselsanmodning fra forsikrede, hvor forsikrede ønsker sin pensionsordning i FSP Pension overført til Selskabet (Bilag …). Af overførslen fremgik det, at overførslen skulle placeres i en markedsrenteordning.

Samtidig modtog Selskabet en overførselsanmodning fra forsikrede, hvoraf det fremgik at en del af pensionsordningen i Selskabet (skattekode 2, 3 og 9) skulle overføres til Nykredit Bank, når værdien fra FSP Pension var modtaget (Bilag …).

Overførslen fra FSP blev modtaget af Selskabet den 6. marts 2012, men på grund af manglende oplysninger fra FSP og lang sagsbehandlingstid hos Selskabet blev overførslen først placeret på pensionsordningen den 7. maj 2012, men med valør den 13. marts 2012 (5 dage efter modtagelsen af pengene). Herefter kunne overførsel af kapital- og ratepension til Nykredit Bank igangsættes. Overførsel til Nykredit Bank skete den 24. maj 2012.

Forsikrede er i henhold til branchens Renteaftale blevet kompenseret for den lange sagsbehandlingstid med overførslen til Nykredit Bank."

Klageren har i brev af 25/6 2013 til nævnet bl.a. anført:

5. 84.372

"Der var nogle helt objektive forhold som gjorde sig gældende i forbindelse med mit skifte - nemlig at jeg hvis jeg fortsatte ville jeg komme til at betale dobbelt dækning på dødsfald, invaliditet m.m. idet disse dækninger via min ansættelse i Nykredit dækkes via Nordea Liv & Pension.

Mit mål var derfor at overføre min livsvarige rente til Nordea og min kapital- og ratepension via Nordea og direkte til Nykredit.

Det har aldrig været meningen at sidstnævnte andel skulle placeres i Nordea.

At Nordea alligevel vælger at placere mine midler i en forrentningsform som påfører mig en risiko er udover den anmodning som jeg har givet fuldmagt til.

Hvis Nordea ikke kan leve op til min anmodning om direkte overførsel må man som minimum kunne forvente en tilbagemelding fra Nordea omkring forholdet 'lang ekspeditionstid' og hvilke konsekvenser det rent risikomæssigt må have for mig som indskyder.

Jeg har aldrig fået nogen information fra Nordea, tværtimod har jeg selv måttet rykke for overførslen - jf. tidligere korrespondance - hvor en frist på 5 dage heller ikke kunne overholdes - men aldrig et ord om at jeg blev påført en ændret risikoprofil.

Derfor fastholder jeg naturligvis min klage omkring manglende håndtering af min sag og ikke mindst manglende orientering om konsekvenser af en forsinket ekspedition.

Jeg ønsker at min pensionsordning bliver behandlet som det oprindeligt var intentionen - nemlig

1) Min rate- og kapitalpension - som er overført til Nykredit med dekort - ønskes overført i sin helhed. Såfremt Nordea giver rente for kontantindskud - så med gældende rente.

2) Den del som er forblevet i Nordea Liv & Pension ønskes forrentet fra modtagelsen og afkastet opgjort på årsbasis som 'normalt'. Jeg forstår ikke denne opgørelse i forbindelse med overførslen af Nykredit delen. Jeg vil ikke sige det er et 'tag selv bord' med føler jeg mig mest tryg ved at beregningen sker i tråd med alm. standard og på årsbasis. I modsat fald ønsker jeg en fyldestgørende forklaring."

I brev af 10/7 2013 til nævnet har selskabet bl.a. anført:

"Som tidligere nævnt er rådgivningen af forsikrede sket af … Pensionsrådgivning, som er antaget af … [selskabet] til rådgivning af deres medarbejdere. En klage over mangler/fejl i forbindelse hermed skal rettes mod … Pensionsrådgivning og ikke mod Nordea Liv & Pension (Selskabet).

Den overførselsanmodning (Bilag …), som forsikrede har underskrevet, indeholder en anmodning om overførsel af hele pensionsordningen til Selskabet fra FSP Pension."

Klageren er fremkommet med yderligere bemærkninger i brev modtaget den 22/7 2013 af nævnet.

6. 84.372

Nævnet udtaler:
Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen at måtte lægge til grund, at selskabet i overensstemmelse med klagerens tilkendegivelse i overførselsanmodningerne af 19/1 2012 placerede hele pensionsordningen i et markedsrenteprodukt og herefter videreoverførte en del af ordningen til et andet selskab.

Nævnet bemærker, at selskabet har beklaget den lange sagsbehandlingstid i forbindelse med videreoverførslen, og at klageren er kompenseret herfor i henhold til pensionsbranchens renteaftale.

På det foreliggende grundlag finder nævnet i øvrigt, at det ikke er godtgjort, at selskabet har været forpligtet til at rådgive klageren anderledes i forbindelse med overførslen af pensionsordningen, eller at klageren i øvrigt har lidt et erstatningsberettigende tab.

På denne baggrund finder nævnet ikke anledning til at kritisere den måde, hvorpå selskabet har håndteret klagerens pensionsordning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund