Ankenævnet for Forsikring

939/14-5

Den 23. april 2014 blev i sag nr. 85.176:

xxxxxx xxxxxxxxx
xxxxx xxxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft livsforsikring i Danica Pension. Hun klager ved sin advokat over, at selskabet har overført forsikringen til et andet selskab, samt over selskabets rådgivning.

Efter klageren var blevet rådgivet af sin forsikringsmægler, anmodede mægleren det indklagede selskab om at overføre pensionsordningen til AP Pension.

Imidlertid fortrød klageren anmodningen, da hun via en netartikel blev bekendt med, at det indklagede selskab havde åbnet mulighed for, at kunder med gennemsnitsrenteprodukter kunne få udbetalt et kompensationsbeløb, hvis de skiftede til markedsrenteordninger og lod deres pensioner stå yderligere tre år i selskabet.

Det indklagede selskab gør gældende, at klageren er aftaleretligt bundet af sin anmodning om at flytte pensionsordningen til et andet selskab, og at dets rådgivning/information til klageren ikke kan medføre, at det ifalder et erstatningsansvar.

I sin klage til nævnet har klagerens advokat bl.a. anført:

> "Klager har som led i sit ansættelsesforhold hos … [firma] haft dels en ratepension dels en kapitalpension i Danica Pension under policenr. ....

Pr. 1. september 2013 udgjorde værdien af depotet kr. 1.223.595,00, jfr. bilag 1, udskrift fra www.pensionsinfo.

I september 2012 indgik klageren en samarbejdsaftale med … [forsikringsmægler].

Efter [forsikringsmæglerens] analyse besluttede [klageren] sig for at anmode om, at den omhandlede pensionsordning blev overført til AP Pension, jfr. Pensionsbeskatningslovens § 41, og klageren tiltrådte derfor den 25. september 2012 en blanket med anmodning om dette, jfr. bilag 2.

Efter indsendelse af blanketten hørte klageren ikke fra Danica Pension, førend den 8. oktober 2012.

Den 8. oktober 2012 om formiddagen blev min klient ringet op af en medarbejder hos Danica Pension, hvilket aldrig tidligere var sket, og hun satte derfor medhør på sin telefon, således at hendes ægtefælle kunne overhøre, hvad samtalen gik ud på.

Den pågældende medarbejder ønskede min klients bekræftelse på, at hun ville afslutte sit pensionsforhold i Danica Pension, ligesom han ville vide, om det var velovervejet.

Da min klient svarede 'ja', meddelte han, at det var alt, han ville høre, og afsluttede samtalen. Han stillede ingen supplerende spørgsmål, ligesom han ikke foretog nogen form for rådgivning af min klient.

Ca. en times tid efter denne telefonsamtale stødte min klient på en artikel på internettet om Danica Pension, og både hun og hendes mand blev forvirrede over indholdet af artiklen set i sammenhæng med det forudgående telefonopkald.

Som bilag 3 fremlægges kopi af en artikel, som blev bragt i Børsen den 8. oktober 2012.

Det fremgik af denne artikel bl.a., at kunder, der opgav pensionsordninger med ydelsesgarantier, havde mulighed for at få andel i reserverne til deres garantiordning ved overflytning af pensionerne til ordninger med markedsrente.

Min klients ægtefælle kontaktede derefter straks telefonisk [forsikringsmægleren] og meddelte, at min klient ikke ønskede at gennemføre overførslen, hvorfor han bad om, at [forsikringsmægleren] sørgede for, at denne blev stoppet.

Beskeden om ikke at gennemføre overførslen blev sendt fra [forsikringsmægleren] til kunderådgiver … hos AP Pension, og ved email af 8. oktober 2012, kl. 14.12 meddelte hun [forsikringsmægleren], at 'har lige snakket med Danica og de ville afvise anmodningen med årsag, at kunden har fortrudt', jfr. bilag 4

Medarbejderen hos [forsikringsmægleren] kontaktede derfor ligeledes Danica Pension.

Af loggen hos [forsikringsmægleren] fremgår følgende notater:

8/10-12: 'Foranlediget af Danicas tilbud om udbetaling af reserver til ydelsesgaranti skal § 41-anmodningen om overførsel fra Danica tilbagekaldes indtil videre, så kunden kan bevare sin ordning med høj ydelses-garanti, iht. aftale med kunden d.d. Hvis AP Pension ikke kan tilbagekalde, da giv hurtig besked, så kunden selv kan kontakte Danica med fortrydelse.

8-10.2012: Afventer svar fra AP om de kan nå at tilbagekalde overførslen. …

8/10-2012: Er hermed tilbagekaldt. …

Herefter skete ikke yderligere, førend [forsikringsmægleren] den 12. november 2012 modtog en police fra AP Pension, hvoraf det fremgik, at overførslen på trods af tilbagekaldelsen var blevet gennemført.

[Forsikringsmægleren] kontaktede straks AP Pension, som tog kontakt til Danica den 19. november 2012.

Danica Pension oplyste ved den lejlighed, at man godt kunne se notater, der bekræftede, at selskabet var blevet kontaktet telefonisk med ønske om at stoppe overførslen.

Danica Pension oplyste på dette tidspunkt, at man ikke havde kunnet nå at stoppe overførslen.

Dette forhold blev ikke på noget tidspunkt forud for overførslen meddelt hverken kunden, [forsikringsmægleren] eller AP Pension.

Efterfølgende har Danica Pension meddelt, at man har baseret overførslen på den telefonsamtale en medarbejder fra selskabet havde med min klient den 8. oktober 2012 om formiddagen, hvilket må tages som udtryk for, at selskabet har set bort fra den efterfølgende telefoniske kontakt både fra AP Pension og fra kundens ægtefælle, hvori det blev meddelt, at overførslen ikke ønskedes gennemført.

Det er ligeledes blevet oplyst, at pensionen er opgjort den 9. oktober 2012 til overførsel den 1. november 2012, og at man fra Danica Pensions side har vægtet kundens telefoniske bekræftelse på ønsket om overførsel tungere end en telefonisk opringning fra AP Pension.

Det er således ikke bestridt, at man er blevet kontaktet af AP Pension med instruks om, at overførslen ikke skulle finde sted - man har blot valgt at se bort fra denne, ligesom man har valgt ikke efterfølgende at kontakte kunden på ny for på denne baggrund at sikre sig, at kundens ønske fortsat var at overføre pensionen.

Min klient har siden opfordret Danica Pension til at sende en lydfil med den telefonsamtale, der fandt sted den 8. oktober 2012 om formiddagen, ligesom min klient har opfordret Danica Pension til at fremsende kopi af sin log, hvilke opfordringer begge er blevet afvist.

Det er min opfattelse, at Danica Pension, som pr. 8. oktober 2012 endnu ikke havde opgjort min klients pensionsordning og derfor fremdeles var [klagerens] kontraktspart, på tidspunktet for opringningen til hende den 8. oktober 2012, var fuldt ud bekendt med, at overførslen ville påføre [klageren] et tab i form af mistet ret til kompensation ved frasigelse af garantiydelsen.

Det er videre min opfattelse, at Danica Pension som følge deraf burde have vejledt [klageren] om hendes retsstilling under telefonsamtalen og ikke blot have efterspurgt, 'om hun nu var sikker' på, at hun ønskede pensionen overført.

På den baggrund er det min opfattelse, at Danica Pensions opnåelse af min klients telefoniske accept af overførslen er omfattet af Aftalelovens § 30, idet Danica Pension har gjort sig skyldig i svigagtig fortielse af omstændigheder, som med sikkerhed ville have været af betydning for min klients erklæring, at denne må anses for at være fremkaldt ved den således udviste svig.

Havde Danica Pension således loyalt oplyst min klient om, at selskabet 'havde åbnet op for pengekassen til de kunder, der har sparet op til pensionen med såkaldte ydelsesgarantier', jfr. bilag 3, og forklaret min klient betydningen heraf i hendes tilfælde, ville min klient naturligvis enten sat beslutningen 'på hold', indtil hun på ny havde kunnet blive rådgivet af [forsikringsmægleren], eller straks have afvist ønsket om overførsel.

Dertil kommer, at både hun og AP Pension efterfølgende samme dag har meddelt Danica Pension, at hendes tilsagn om overførsel var trukket tilbage.

Danica har ikke forholdt sig til disse meddelelser, men har blot i strid hermed overført kapitalen den 1. november 2012.

Forholdet er derfor også omfattet af Aftalelovens § 39, idet Danica Pension har fået meddelelse om at kunden havde fortrudt sit ønske om overførsel, inden viljeserklæringen havde virket bestemmende på selskabet, idet opgørelsen af pensionen først blev gennemført den 9. oktober 2012.

Tidspunktet for opgørelsen er den 6. december 2012 blevet oplyst af …, Danica Pension, overfor [forsikringsmægleren].

Det tilkommer således ikke selskabet at foretage en bevisvurdering af, hvorvidt AP Pensions meddelelse om, at overførslen ikke skulle gennemføres vægter tungere end den mundtlige bekræftelse fra kunden, ligesom begæringen om overførslen var blevet afsendt fra AP Pension, hvorfor samme afsender ligeledes kunne tilbagekalde denne.

Endelig har Danica Pension handlet i strid med god forsikringsskik ved ikke at foretage den relevante og fornødne rådgivning af sin kunde.

Det gøres på denne baggrund gældende, at Danica Pension skal genoprette [klagerens] police på oprindelige vilkår, eller subsidiært at [klageren] skal stilles som om, at dette var sket og dermed tilskrives den kompensation, som hun burde være blevet tilbudt ved opsigelse af ordningen i rentegruppe 4."

Ved brev af 18/11 2013 har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"**Danica Pension afgørelse**
Danica Pension fastholder, at Danica Pension efter anmodning fra [klageren] har overført hendes pensionsordning med forsikringsnr. … korrekt og i overensstemmelse med aftalen.

Sagsforløb
[Klagerens] pensionsordning med forsikringsnr. … blev oprettet pr. 1. august 1993.

[Klageren] underskrev den 25. september 2012 en anmodning om overførsel af nærværende pensionsordning fra Danica Pension til AP Pension. Som oplyst af advokat … skete dette på baggrund af en analyse fra … [forsikringsmægler].

Danica Pension modtog [klageren]s anmodning via EDI den 3. oktober 2012.

Danica Pension kontaktede [klageren] telefonisk den 8. oktober 2012 for at sikre, at hun kendte vilkårene for at overføre en pensionsordning samt at hun på baggrund heraf fortsat ønskede at gennemføre overførslen.

Under telefonsamtalen bekræftede [klageren], at hun var blevet rådgivet af [forsikringsmægleren], og derfor fortsat ønskede at overføre sin pensionsordning med forsikringsnr. … til AP Pension.

Danica Pensions medarbejder noterer dette i systemet, og godkender herved overførslen til effektuering.

Senere samme dag modtog Danica Pension et opkald fra AP Pension, hvor det blev oplyst, at [klageren] havde fortrudt overførslen af pensionsordningen.

Opkaldet blev modtaget i Danicalinjen. Medarbejderen i Danicalinjen bekræftede ikke ved denne samtale, at overførslen var annulleret. Oplysningen fra AP Pension blev sendt videre til rette afdeling i Danica Pension, som modtog beskeden den efterfølgende dag, dvs. den 9. oktober. På dette tidspunkt var overførslen effektueret i Danica Pensions systemer.

Efterfølgende kontaktede [forsikringsmægleren] den 6.december 2012 Danica Pension, idet de havde modtaget oplysninger fra AP Pension om, at overførslen var gennemført.

Danica Pension vurdering:
Danica Pension fastholder, at overførslen af [klagerens] pensionsordning er sket korrekt og efter [klagerens] anmodning.

Det gøres gældende, at Danica Pension gennemførte overførslen i fuld overensstemmelse med [klagerens] anmodning.

Det gøres gældende, at Danica Pension systemmæssigt havde påbegyndt overførslen af [klagerens] pensionsordning på tidspunktet for AP Pensions henvendelse.

Som ovenfor beskrevet, så blev overførslen systemmæssigt sat i gang efter, at den rådgiver som kontaktede [klageren] den 8. oktober 2012 kunne konstatere, at [klageren] ikke ønskede at blive i Danica Pension.

Det gøres gældende, at Danica Pension ikke på noget tidspunkt over for AP Pension har bekræftet, at overførslen var annulleret.

I den forbindelse bemærkes, at Danica Pension ikke er ansvarlig for hvad AP Pension eller [forsikringsmægleren] oplyser til [klageren] om fortrydelsen af overførslen. Henset til det tidsmæssige aspekt fra [klagerens] anmodning om overførsel den 25. september 2012 og til fortrydelsesdatoen den 8. oktober 2012 måtte AP Pension og [forsikringsmægleren] have været klar over, at der var en betydelig sandsynlighed for, at Danica Pension havde eller var i gang med at effektuere overførslen.

Det gøres gældende, at et tilbud om at skifte fra et gennemsnitsrenteprodukt (Danica Traditionel) til et markedsrenteprodukt (Danica Balance) mod at få udbetalt et kompensationsbeløb, ikke er et krav kunderne har. Der er alene tale om et tilbud, som Danica Pension senere har valgt at tilbyde udvalgte kunder under bestemte betingelser.

Det gøres gældende, at Danica Pension har udført den af Danica Pension som afgivende selskab påkrævede rådgivning af [klageren]. Som anført af advokat … havde [klageren] entreret med forsikringsrådgiver … [forsikringsmægleren], og det er på baggrund af deres rådgivning, at [klageren] vælger at overføre sin pensionsordning fra Danica Pension til AP Pen-

sion. Herudover er det sædvanlig praksis, at det er det modtagende selskab som har hovedrådgivningsforpligtigelsen, når en kunde vælger at skifte pensionsselskab.

Danica Pension kontaktede dog [klageren] den 8. oktober 2012 for at sikre, at [klageren] følte, at hun var blevet tilstrækkelig rådgivet i forbindelse med overførslen.

Ved telefonsamtalen bekræftede [klageren], at hun allerede var blevet rådgivet tilfredsstillende, og stadig ønskede at gennemføre overførslen.

Danica Pension kan derfor ikke bebrejdes for ikke at have udøvet yderligere rådgivning, idet Danica Pension på baggrund af bekræftelsen fra [klageren] om at have modtaget tilstrækkelig rådgivning samt i overensstemmelse med ovenfor beskrevne praksis, hvor det er det modtagende selskab som har rådgivningsforpligtelsen, med rette kunne antage, at [klageren] var blevet oplyst om de eventuelle fordele og ulemper, der er ved at overføre en pensionsordning, hvortil der er knyttet en høj ydelsesgaranti.

Hertil skal oplyses, at initiativet til at flytte kunder fra gennemsnitsrenteprodukter til markedsrenteprodukter er sket i forlængelse af en aftale, som pensionsbranchen og Erhvervs- og vækstministeriet indgik i juni 2012 om nye retningslinjer for pensionsområdet. I aftalen opfordrer erhvervs- og vækstministeren til at øge kundernes muligheder for at flytte fra de gammeldags gennemsnitsrenteprodukter (f.eks. Danica Traditionel) til de mere moderne markedsrenteprodukter (f.eks. Danica Balance).

Dette må formodes at måtte have været AP Pension og [forsikringsmægleren] bekendt, således, at de har kunne oplyse deres kunder (og potentielle kunder) om, at denne mulighed enten var der allerede eller kunne blive en realitet inden for en overskuelig periode.

AP Pension og/eller [forsikringsmægleren] burde således have rådgivet [klageren] om dette samt at det kunne være en fordel at vente med at overføre pensionsordningen til det var afklaret om Danica Pension ville tilbyde hende tilbuddet om kompensation i forbindelse med omvalg.

Ansvar for en sådan manglende rådgivning påhviler AP Pension og/eller [forsikringsmægleren] - ikke Danica Pension."

I brev af 26/11 2013 til nævnet har klagerens advokat hertil bl.a. anført:

"Min klient har tidligere anmodet om at modtage udskrift af Danica Pensions log på den omhandlede police, og da jeg finder det særdeles væsentligt at få fastlagt forløbet nøje forud for afgørelsen i sagen, skal jeg til brug for min replik venligst anmode om, at Danica Pension fremsender denne udskrift for perioden 1/9 2012 - 31/12 2012.

Endvidere anmoder jeg venligst om Danica Pensions meddelelse om, hvorvidt det er muligt at foretage rettelser i registrerede logdata, og om mulige rettelser vil fremgå af det fremsendte."

I brev af 16/12 2013 til nævnet har selskabet hertil bl.a. bemærket:

"Danica Pension har ikke en samlet log på pensionsordninger. Det er derfor systemmæssigt ikke muligt at fremsende en log som ønsket af advokat ...

7. 85.176

Sagsforløbet er det, som tidligere er beskrevet i Danica Pensions brev fra den 18. november 2013.

Vedlagt er to udskrifter fra Danica Pensions sagssystem.

Den ene udskrift er fra Danica Pensions kontaktregistrering fra den 8. oktober 2012, se bilag A. Af udskriften fremgår, at [klageren] fortsat ønskede at overføre sin pensionsordning til AP Pension.

Den anden udskrift er fra Danica Pensions sagsflow, hvoraf det fremgår, at overførslen er effektueret den 8. oktober 2012, bilag B. Som beskrevet i Danica Pensions brev fra den 18. november 2013 og som det fremgår af sagsflowet, så sker hele overførslen maskinelt og automatisk efter, at den rådgiver som kontaktede [klageren] den 8. oktober 2012 kunne konstatere, at [klageren] ikke ønskede at blive i Danica Pension.

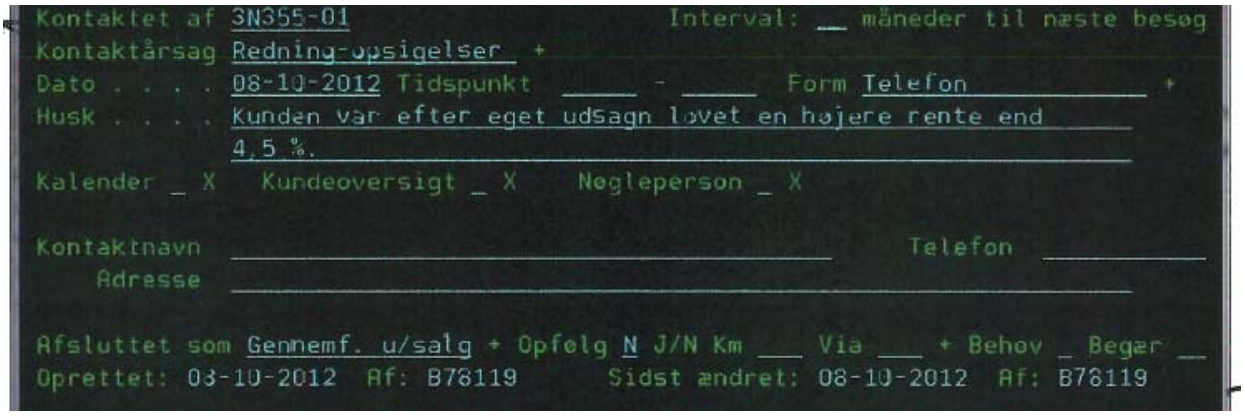
Vedlagt er endvidere udskrift fra EDI-systemet, hvoraf det fremgår, at [klageren] ønskede at overføre sin pensionsordning til AP Pension, bilag C, og den telefonbesked, som medarbejderen i Danicalinjen videresendte til rette afdeling i Danica Pension, bilag D.

Afslutningsvis skal jeg bemærke, at det ikke er muligt at foretage rettelser i de indtastede data.

Danica Pension har ikke yderligere kommentarer til sagen, og sagen kan derfor foreligges nævnet på det forhåndenværende grundlag."

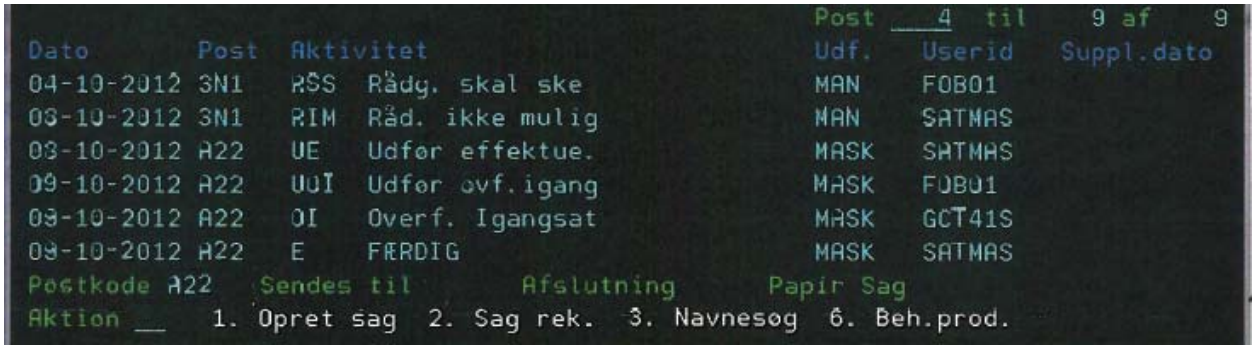
Af de omtalte udskrifter fra det indklagede selskabs sagssystem (selskabets bilag A og B) fremgår bl.a.:

"



…

8. 85.176



"

Af telefonbeskeden som medarbejderen i Danicalinien videresendte til rette afdeling i det indklagede selskab (selskabets bilag D) fremgår bl.a.:

"Kundens forsikringsnr: …

Kunden ønsker:	☐ Opringning
	☐ Brev
	☐ Email
	☒ Ikke svar
Vedrørende: *	☐ Udbetaling før udløb, men efter 60/62* år
	☒ Andet
Andet	
Bemærkninger til andet:	Iflg. AP har kunden fortrudt overførsel

"

Ved brev af 9/1 2014 til nævnet har klagerens advokat hertil bl.a. bemærket:

"Det fremgår af bilag A og B, at selskabet har været i telefonisk kontakt med min klient den 8. oktober 2012.

Det fremgår imidlertid ikke af den fremsendte log, bilag B, at selskabet senere på dagen blev kontaktet telefonisk af AP Pension, som oplyste, at min klient alligevel ikke ønskede at overføre ordningen til dette selskab.

Det må undre, at dette ikke fremgår af det fremsendte log over kontakten med klageren, da denne kontakt fra Danica Pensions side er bekræftet at have foregået ved bilag D.

Bilag D bekræfter således AP Pensions email af 8. oktober 2012, afsendt kl. 14.12 til [forsikringsmægleren], hvoraf det fremgår, at medarbejderen i AP Pension netop havde talt med Danica Pension, som havde bekræftet, at overførslen ville blive afvist af Danica Pension, idet bilag D er afsendt via Danica Pensions intra kl. 14.11.37.

Danica anfører i sin skrivelse af 18. november 2013, at beskeden fra Danicalinjen først blev modtaget af afdelingen den 9. oktober 2013.

Dette må imidlertid afvises, da beskeden som angivet er afsendt den 8. oktober 2013, kl. 14.11 via selskabets intranet, hvorfor afdelingen har modtaget beskeden straks efter afsendelsen.

Det gøres gældende, at den omstændighed, at beskeden er modtaget hos Danica den 8. oktober 2012 før kl. 14.12, er tilstrækkelig til, at instruksen om at udføre effektueringen, som er noteret den 8. oktober 2012 efter opkaldet til klageren, kunne tilbagekaldes.

At Danica har indrettet sin drift med en specifik 'Danicalinje' og en deraf følgende videre ekspeditionsgang i Danicas administration, bør således ikke komme klageren til skade.

Endvidere kan det lægges til grund, at hverken kunden eller AP Pension er blevet kontaktet af Danica Pension med meddelelse om, at kundens fortrydelse ikke ville blive respekteret eller at overførslen allerede var iværksat og umulig at stoppe eller lignende efter telefonsamtalen ca. kl. 14.10, og AP Pensions modtagelse af pensionen fra Danica var derfor til stor undren for selskabet, som var af den opfattelse, at man med telefonopkaldet den 8. oktober 2012 havde annulleres overførslen.

Endelig skal der henvises til, at det fremgår af bilag B, at behandlingen 1) først den 9. oktober 2012 er sat til effektuering 2) pr. 1. november 2012, hvorfor overførslen på ingen måde var under behandling den 8. oktober 2012 eller i tidsrummet umiddelbart efter den 9. oktober 2012.

Det fastholdes derfor, at Danica Pension skal genoprette [klagerens] police på oprindelige vilkår, eller subsidiært at [klageren] skal stilles som om, at dette var sket og dermed tilskrives den kompensation, som hun burde være blevet tilbudt ved opsigelse af ordningen i rentegruppe 4."

Ved brev af 16/1 2014 har selskabet hertil bl.a. anført:

"Som oplyst i Danica Pensions brev fra den 16. december 2013 har Danica Pension ikke en samlet log på pensionsordninger. Dette er årsagen til, at AP Pensions opkald ikke kan ses af hverken bilag A eller bilag B.

Danica Pension fastholder fortsat, at vi ikke er ansvarlige for hvad AP Pension eller [forsikringsmægleren] oplyser til [klageren] om fortrydelsen af overførslen.

AP Pension har således hverken ved telefonopkaldet eller senere modtaget bekræftelse på, at annulleringen kunne gennemføres.

Vedrørende advokat …'s bemærkning om igangsætningen af overførslen, fremgår det af bilag B, at effektueringen udføres den 8. oktober 2012 (angivet som 'Udfør effektue.'). I spalten til højre fremgår det, at dette sker maskinelt og dermed automatisk (angivet som 'MASK'). Yderligere fremgår det af bilag B, at de næste trin automatisk (angivet som 'MASK'), idet den samlede overførselsproces er sat i gang på baggrund af Danica Pensions kunderådgiver indtastning om (angivet som 'Råd. Ikke mulig'), at kunden fortsat ønsker at gennemføre overførslen.

Afslutningsvis kan det oplyses, at det er korrekt, at telefonbeskeden fra AP Pension modtages i rette afdeling den 8. oktober 2012. I Danica Pensions brev fra den 18. november 2013 redegøres blot for sagsgangen hos Danica Pension, hvorefter beskeden modtaget den 8. oktober 2012 først behandles dagen efter, dvs. den 9. oktober 2012."

Af den omtalte netartikel fra Børsen Finans, dateret den 8/10 2012 fremgår bl.a.:

10. 85.176

"Flere hundrede tusinde kunder i landets tre største pensionsselskaber får efter massivt pres nu tilbud om at øge deres opsparing med op til 30 pct.

Det sker, efter PFA, Nordea Liv og senest **Danica** har åbnet op for pengekassen til de kunder, der har sparet op til pensionen med såkaldte ydelsesgarantier. Men pensionsgiganterne stiller krav for at udbetale pengene.

Det skriver Morgenavisen Jyllands-Posten.

De pågældende pensionskunder har selv sparet pengene, der beløber sig til et tocifret milliardbeløb, op i reserve til deres garantiordning, men løbende med at kunderne er blevet overtalt af selskaberne til at flytte over i en markedsrenteordning, har pensionsselskaberne beholdt pengene selv.

'Som kunde bør du gøre krav på din del af reserverne, hvis du giver afkald på garantierne. Det er penge, du selv har sparet op. Selskabet har bare ikke udbetalt dem til dig endnu,' siger direktør Finn Rasmussen, Mercer Pensionsrådgivning, til Jyllands-Posten.

De har de tre store selskaber PFA, Nordea Liv og **Danica** åbnet for, men det er ikke uden krav. Selskaberne forlanger, at pensionskunderne skal lade pengene stå i minimum yderligere tre år for at få del i pengene.

Men det er uretfærdig behandling, mener pensionsekspert.

'Vi synes, det er dybt urimeligt, at kunderne for at få deres egne penge skal binde sig til at blive i et pensionsselskab i flere år. Det er ikke god service. Men selskaberne må jo være bange for, at de ikke er konkurrencedygtige,' siger Gert Nielsen, partner i pensionsrådgivningsfirmaet Bedst **Pension,** til. Jyllands-Posten.

Han mener, at især kunder, der har sparet op via en virksomhedsordning, og derfor ikke har nogen indflydelse på, om virksomheden flytter ordningen, bliver behandlet urimeligt.

Selskaberne kan selv bestemme, om de vil udbetale pengene, ligesom kunderne selv kan bestemme, om de vil blive i garantiordningen."

Nævnet udtaler:

Klageren underskrev den 25/9 2012 en anmodning om overførsel af pensionsordningen til AP Pension. På baggrund heraf fremsendte AP Pension den 3/10 2012 en såkaldt EDI meddelelse til det indklagede selskab med anmodning om at foretage en overførsel efter pensionsbeskatningslovens § 41.

11. 85.176

Den 8/10 2012 kontaktede det indklagede selskab telefonisk klageren for efter eget udsagn at sikre, at hun kendte vilkårene for at overføre en pensionsordning, samt at hun på baggrund heraf ønskede at overføre sin pensionsordning.

Nævnet må lægge til grund, at klageren senere samme dag fortrød overførslen, og at AP Pension samme dag telefonisk kontaktede det indklagede selskab herom.

Parternes forklaring om, hvorvidt det indklagede selskabs medarbejder i telefonen accepterede, at aftalen kunne fortrydes, er modstridende, og der er på det foreliggende grundlag ikke fremkommet oplysninger, der klart taler for den ene parts opfattelse frem for den anden. Klageren har på denne baggrund ikke løftet sin bevisbyrde for, at selskabet accepterede, at klageren havde mulighed for at fortryde overførslen.

Nævnet har endvidere ikke grundlag for at tilsidesætte selskabets oplysninger om, at selskabet havde igangsat overførslen af pensionsaftalen forud for, at selskabet fik at vide, at klageren alligevel ønskede at opsige aftalen. Henset hertil og efter en samlet vurdering af sagens oplysninger finder nævnet herefter, at der ikke er grundlag for anse forholdet for omfattet af aftalelovens § 39, 2 punktum.

Spørgsmålet er herefter om det indklagede selskab har ydet klageren den fornødne rådgivning. Nævnet må i overensstemmelse med den fremlagte netartikel lægge til grund, at det indklagede selskab i et eller andet omfang tilbød eller havde besluttet at tilbyde sine kunder et kompensationsbeløb ved skift fra gennemsnitsrenteprodukter til markedsrenteordninger mod, at de til gengæld bandt sig til selskabet for en 3-årig periode.

Indledningsvis bemærker nævnet, at pligten til at rådgive klageren i første række var hos mægleren og det overtagende selskab.

Efter det oplyste om, at det indklagede selskab af egen drift telefonisk henvendte sig til klageren med henblik at rådgive klageren forud for, at overførslen blev effektueret, fin-

der nævnet dog, at selskabet herved bragt sig i position, hvor det kan ifalde ansvar for utilstrækkelig rådgivning. Som sagen er oplyst, må nævnet lægge til grund, at det indklagede selskab under telefonsamtalen ville have givet klageren mulighed for at fortryde overførslen, hvis klageren havde ønsket det, dels at selskabet ikke oplyste om mulighederne for at opnå ret til et kompensationsbeløb ved skift af ordning. Nævnet har efter det oplyste i sagen ikke anledning til at betvivle, at det var indholdet af den vedlagte netartikel, der på væsentlige områder ændrede klagerens forudsætninger for sin beslutning om at overføre pensionsordningen til AP Pension og dermed bevirkede, at klageren fortrød sit valg.

Nævnet finder på denne baggrund efter en samlet vurdering, at selskabet under telefonsamtalen burde have informeret klageren om hendes muligheder for at opnå ret til et kompensationsbeløb.

Som sagen er oplyst, har nævnet ikke grundlag for at udtale sig om, hvorvidt klageren var omfattet af den persongruppe, der fik sådanne rettigheder som beskrevet i netartiklen. Nævnet bemærker dog i denne sammenhæng, at selskabet så vidt ses ikke har anført, at klageren ikke ville have haft denne mulighed.

Nævnet finder på denne baggrund, at selskabet - såfremt klageren ville have været berettiget til at få et kompensationsbeløb som anført – ifalder erstatningsansvar for utilstrækkelig rådgivning af klageren.

Som følge af det anførte

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danica Pension, skal - såfremt klageren på overførelsestidspunktet ville have været berettiget til at opnå et kompensationsbeløb som anført - økonomisk kompen-

sere klageren for det tab, som hun eventuelt har lidt ved ikke at få kompensationsbeløbet.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Kim Sparlund