Ankenævnet for Forsikring

Den 25. august blev i sag nr. 85568:

xxxxxx xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxx xxx
xxxx xxxxxxxxxx

mod

Juristernes og Økonomernes Pensionskasse
Dirch Passers Allé 76
2000 Frederiksberg

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i Juristernes og Økonomernes Pensionskasse. Han klager over selskabets afslag på at omtegne pensionsordningen i overensstemmelse med et tilbud fra selskabet af 7/11 2012.

Selskabet har afvist at omtegne klagerens pensionsordning med henvisning til, at selskabet ikke modtog en accept af tilbuddet inden udløbet af den fastsatte tidsfrist den 30/11 2012.

Af selskabets tilbud om omtegning af 7/11 2012 fremgår det bl.a.:

"**Tilbud om omtegning af din pension**

I november 2011 fik du og de øvrige medlemmer af afdeling 1 tilbudt omtegning af pensionen. Næsten 80 pct. omtegnede og fik en gennemsnitlig omtegningsbonus på over 600.000 kr.

Bestyrelsen varslede i den forbindelse et opfølgende tilbud til medlemmer, der ikke omtegnede. Dette brev er det nye tilbud, og det fremsættes af samme årsag som for et år siden: Under de nuværende markedsforhold med meget lave renter taber din pension købekraft år for år. Tager du imod dette tilbud om omtegning af din JØP-ordning, forventer bestyrelsen, at du vil få en højere pension, der bedre kan følge med inflationen.
Hvis du omtegner, kan vi frigive bundne reserver og tildele dig en omtegningsbonus.

….

Hvad skal du gøre?

Du skal omtegne **senest den 30. november 2012.** Gå ind på www.ioep.dk, klik på *Omtegning 2012,* log ind med NemID og følg anvisningerne. Kontakt os, hvis du ikke har adgang til internettet. Hvis du ikke ønsker at omtegne, skal du ikke foretage dig noget. Omtegningen vil få virkning fra 1. januar 2013. Der forventes ikke fremsat yderligere tilbud.

På www.joep.dk finder du din omtegningsoversigt med tal for din pension før og efter omtegning samt uddybende forklaringer og baggrund. Brevet her kan ikke alene danne grundlag for din beslutning. Læs derfor vedlagte folder og besøg hjemmesiden, der har mere information."

I brev af 18/11 2012 til selskabet har klageren anført:

"**Vedrørende omvalg i afdeling I**
I har fremsendt materiale, der beskriver hvorledes kunder i afd. I tilbydes en omtegningsbonus, hvis man vælger omtegning af sin pension fra afd.1 til afd. 2.

Med nærværende brev frasiger jeg mig hermed afd. 1's garanterede ydelser og giver JØP fuldmagt til at overføre mine pensionsmidler til afd. 2. Fuldmagten gives alene på betingelse af den ovenfornævnte omtegningsbonus."

Af klagerens mail af 7/7 2013 til selskabet fremgår det bl.a.:

"I fjerde kvartal 2012 fremsendte jeg skriftlig erklæring, hvor jeg accepterede jeres betingelser for udtrædelse af 'Afdeling 1' og efterfølgende indtrædelse i friere pensionsprodukt.

Jeg har d.d. haft lejlighed til at besøge 'min pension' på JØP's hjemmeside.
Jeg måtte desværre konstatere, at der er opstået en fejl, idet jeg stadig står opført som at være medlem af 'Afdeling 1'.
Jeg håber, at denne fejl må bero på en misforståelse, og jeg anmoder derfor om, at den kan blive bragt i orden, således, at jeg udtræder af 'Afdeling 1' på betingelserne gældende for fjerde kvartal 2012."

I mail af 20/8 2013 til klageren anførte selskabet bl.a.:

"Jeg beklager meget. Jeg kan se at jeg i samråd med min chef har besvaret din henvendelse den 15/7-13, men også at mailen ikke er kommet frem til dig. Dette beklager jeg meget.

Besvarelsen var følgende:

Kære …

JØP har ikke modtaget dit brev vedrørende omtegning. Årsagen til, at vi ikke har modtaget brevet er ikke relevant, da fristen for omtegningen er overskredet.
Omtegningen er et afsluttet kapitel og det er ikke muligt at dispensere herfra. Dels er fristen for omtegning vedtaget af bestyrelsen, dels er der princippet om, at alle medlemmer af JØP bør behandles efter de samme regler, dels skal vi afdække vores rentegarantier — det er bla. også begrundelsen for, at man efterfølgende ikke kan fortryde at have omtegnet.

Derfor må vi beklageligvis afvise, at du kan omtegne på nuværende tidspunkt."

Ved brev af 18/9 2013 til selskabet gjorde klageren bl.a. gældende:

> ”I forlængelse af fremsendt materiale vedr. omtegning af min JØP-pension fra afd I til afd. 2 (JØP-brev af 3. november 2012), fremsendte jeg d. 18. november 2012 skriftlig erklæring med accept af jeres betingelser for udtrædelse af afd. I og efterfølgende indtrædelse i afd. 2. (brev af 18. november 2012 er vedlagt som bilag 1)
>
> Den 7. juli d.å. konstaterede jeg imidlertid, at der var opstået en fejl, idet jeg stadig står opført som at være medlem af 'Afd. I'. I umiddelbar forlængelse heraf fremsendte jeg anmodning om at få fejlen udbedret. (mail af 7. juli er vedlagt som bilag 2)
>
> Efter diverse mails og telefonisk drøftelse med Pensionsvejleder … måtte jeg d. 20. august rykke … på grund af manglende svar. Senere samme dag modtog jeg en undskyldning om at … 'ikke kunne fremsende mails til mig'; endvidere meddelte … i sin mail - uden yderligere begrundelse - at JØP ikke kunne dispensere fra den manglende omtegning, fordi JØP ikke havde modtaget mit brev af 18. november 2012. (mail af 20. august er vedlagt som bilag 3)
>
> JØP's *sagsbehandling*
> Jeg stiller mig meget uforstående over for JØP's behandling af ovenstående sag. Først formår JØP at overse min anmodning om omtegning fra afd. I til afd. 2, og efterfølgende formår JØP ikke kunne fremsende mails til mig. Og først efter at have rykket JØP for et svar, får jeg et meget lidt fyldestgørende svar.”

I brev af 7/10 2013 til klageren anførte selskabet bl.a.:

> ”I brevene fra november 2011 og november 2012 gav JØP dig tilbud om omtegning. Det fremgik af begge breve, at omtegningen foregik via JØP's hjemmeside, hvor medlemmerne med brug af NemID kunne gennemføre omtegningen. Når medlemmet omtegnede på hjemmesiden modtog man straks en kvittering for omtegningen, som blev arkiveret i medlemmets dokumentarkiv på hjemmesiden under Min pension.
>
> JØP oplyste endvidere i begge breve, at du skulle kontakte JØP, hvis du ikke havde adgang til internettet. I så fald kunne du få til tilsendt en formular til brug for omtegningen. Denne procedure skulle sikre, at alle medlemmer der omtegnede, accepterede vilkårene for omtegningen. Proceduren for omtegningen fremgik endvidere af JØP's hjemmeside, hvorfra omtegningsformularen til brug for skriftlig omtegning kunne printes. Medlemmer, der omtegnede skriftligt, modtog en skriftlig kvittering for omtegningen.
>
> Du valgte at sende brev af 18.11.2012 om omtegning. Dette brev er beklageligvis ikke kommet frem til JØP. Du har først i juli måned kontaktet JØP i anledning af, at din pensionsordning ikke var omtegnet.
>
> Fristen for omtegning udløb den 30.11.2012.
> Da JØP ikke har modtaget dit brev om omtegning, og da fristen for omtegning var overskredet med mere end 7 måneder, da du kontaktede JØP, finder jeg ikke grundlag for at anmode JØP's medlemsafdeling om at genbehandle din sag. Der er truffet afgørelse i overensstemmelse med vilkårene i tilbuddet om omtegning.
>
> Jeg vil for god ordens skyld oplyse, at medlemmer, der omtegnede, fortsatte som medlemmer i afdeling 1. Der blev ikke givet tilbud om at flytte pensionsordningen til afdeling 2.”

Ved klageskema af 27/12 2013 indbragte klageren sagen for nævnet, og han anførte bl.a.:

> ”November 2012 modtog jeg tilbud omkring omtegning af min JØP-pension; umiddelbart herefter fremsendte jeg skriftlig erklæring til JØP med accept af betingelser for udtrædelse af JØP's pensionsordning i afd. 1 og efterfølgende indtrædelse i JØP's afd. 2 (brev af 18. November er vedlagt som bilag).
> ….
>
> Jeg finder JØP's behandling af ovenstående sag meget uprofessionel. Først formår JØP at overse min anmodning om omtegning fra afd. 1 til afd. 2. Og efterfølgende formår JØP 'ikke at fremsende mails til mig’.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker at min JØP-pension omtegnes fra afd. 1 til afd. 2 i henhold til fremsendt tilbud af 3. november 2012.”

I sit brev af 16/1 2014 til nævnet fastholdt selskabet sit afslag og henviste til brevet af 7/10 2013 til klageren og anførte yderligere bl.a.: ”Ved først at kontakte JØP mere end 7 måneder efter udløbet af omtegningsfristen, foreligger der endvidere retsfortabende passivitet”.

I klagerens mail af 4/2 2004 til nævnet fremgår det bl.a.:

> ”Jeg gerne fremhæve, at JØP to gange i sagsforløbet har udvist stor mangel på driftssikkerhed i deres sagsbehandling.
>
> Først opstår der tvivl omkring validiteten omkring min omtegning fordi jeg fremsender skriftligt ønske om omtegning frem for elektronisk (tilbudsmaterialet nævner ikke at elektronisk tilkendegivelse er et krav).
> Dernæst udskydes sagsbehandlingen fordi, JØP ikke kan fremsende mails til mig.
>
> I JØP's fastholdelse af afslaget nævnes endvidere, at min opfølgende kontakt vedr. omtegning sker 7 mdr. efter udløb af deres omtegningstilbud.
>
> I materialet omkring omtegning nævnes der ikke en tidsfrist på hvornår pensionskunder skal foretage en opfølgning på deres omtegningsønske. Da jeg ikke havde hørt fra JØP 7 mdr. efter fremsendelsen af mit ønske om omtegning, valgte jeg af egen drift, at tage kontakt til **JØP.** Desværre måtte jeg konstatere, at omtegningen ikke havde fundet sted.”

Selskabet fremsendte ved brev af 21/2 2014 supplerende bemærkning til nævnet og anførte bl.a.:

> ”Det er vores opfattelse, at vi tydeligt beskrev, hvorledes omtegningen skulle ske — via vores hjemmeside med NemID. Det er også derfor, at vi skrev, at medlemmerne skulle kontakte os, hvis de ikke havde adgang til internettet, da de i denne særlige situation skulle underskrive en af os godkendt erklæring, der bl.a. indeholdt oplysninger om ingen muligheder for for-

trydelse. Denne erklæring sendte vi til de medlemmer, der telefonisk eller skriftligt rettede henvendelse til os.

Vi kan ikke se, at vi har modtaget brevet fra …. Vi skal gøre opmærksom på, at han som afsender af brevet bærer risikoen for, at et brev kommer os i hænde indenfor en given frist, hvis vi skal reagere herpå.

Havde vi modtaget brevet, ville vi have kontaktet … og sendt den godkendte erklæring til ham, og bedt ham om at udfylde og returnere erklæringen, før vi gennemførte omtegningen for at sikre, at han havde accepteret vilkårene for omtegningen. Dette var proceduren for alle medlemmer, der rettede henvendelse til os vedrørende omtegning.

Det forhold, at vi efterfølgende ikke har kunnet fremsende en mail kan ikke føre til en anden vurdering."

Ved mail af 10/3 2014 til nævnet fastholdt klageren sin opfattelse af sagen.

Nævnet udtaler

Det fremgår af sagen, at selskabet ved brev af 7/11 2012 tilbød klageren, at han kunne omtegne sin pensionsordning, hvorefter selskabet kunne frigive bundne reserver og tildele en omtegningsbonus. Fristen for omtegning var den 30/11 2012, og omtegning kunne ske via selskabets hjemmeside eller ved at kontakte selskabet. Klageren har oplyst, at han ved brev af 18/11 2012 til selskabet accepterede tilbuddet om omtegning.

Det følger af aftalelovens § 2, at en accept af et tilbud skal være kommet frem til tilbudsgiveren inden udløbet af den fastsatte frist. Da en accept af selskabets tilbud på omtegning har karakter af et påbud, er det klageren, der som afsender bærer risikoen for, at accepten når frem til selskabet.

Nævnet finder, at klageren ikke er fremkommet med oplysninger, der giver grundlag for at tilsidesætte selskabets oplysning om, at det ikke har modtaget klagerens brev af 18/11 2012. Da der i øvrigt ikke foreligger oplysninger, der kan sandsynliggøre, at klagerens brev af 18/11 2012 kom frem til selskabet inden den 30/11 2012, kan nævnet ikke kritisere, at selskabet har afvist at omtegne klagerens pensionsordning.

6. 85568

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Poul Sørensen