Ankenævnet for Forsikring

Den 18. november 2015 blev i sag nr. 87849:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Nordea Pension
Klausdalsbrovej 615
2750 Ballerup

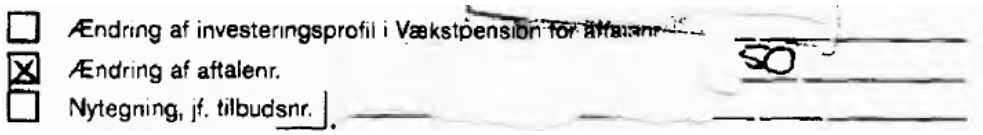
afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning i Nordea Pension. Han klager over, at selskabet har afvist at lade ændringen af hans pensionsordning til markedsrente gælde fra den 24/8 2012.

Klageren underskrev 24/8 2012 begæring om ændring af pensionsordning til ratepension i markedsrenteproduktet "Vækstpension". Ordningen blev ikke ændret, hvorefter han den 11/7 2013 underskrev en ny begæring efter kontakt med selskabets repræsentant. Ændringen blev gennemført i efteråret 2014, og efter klagerens henvendelse blev ændringen foretaget med tilbagevirkende kraft til den 1/6 2013. Selskabet afviser at lade ændringen gælde fra den 24/8 2012 med henvisning til, at klageren ikke havde udfyldt den første begæring fyldestgørende.

Af begæring om pension i markedsrente underskrevet den 24/8 2012 fremgår bl.a.:



...

Hvordan skal din opsparing udbetales?

☐ Kapitalpension (engangsudbetaling) ☒ Ratepension (udbetaling i rater) ☐ Livsvarig livrente med opsparings-sikring (livsvarig løbende udbetaling)

Vækstpension

Hvilken risiko ønsker du? (sæt 1 kryds)

☐ Lav ☒ Mellem ☐ Høj eller ☐ Garanti

Ved ugyldigt eller manglende valg får du tildelt investeringsprofilen "Vækstpension- Mellem risiko".

...

Oplysninger om indbetalingen

Begyndelsesdato	Indbetaling sker	Præmie	Indskud (engangsbeløb)
1.	☐1/1 årlig ☐1/2 årlig ☐1/4 årlig ☐mdl.	kr.	kr.

...

Valg af forsikringsdækninger

Nedsat erhvervsevne

Ved nedsat erhvervsevne før den: 1.

Præmiefritagelse: ☐ Ja ☐ Nej

Årlig invalidepension, beskæftigelsesklasse 1 - 4: 300.000 kr. ☐ Fast ☐ Reguleret

Nuværende årlig arbejdsindtægt: 445.000 kr.

I hvilket selskab:

Er du sikret anden årlig invalidepension: ☐ Nej ☐ Ja, hvor meget: kr.

...

Straksoprettelse

Kan der ikke straks tilknyttes forsikringsdækning på grundlag af de afgivne helbredsoplysninger, ønsker jeg, at der straks oprettes:

☐ en pensionsordning, der bliver udbetalt fra/ved det aftalte pensionstidspunkt eller ved min død inden.

Aftalen om straks oprettelse er indgået, når forsikrede og betjeneren har underskrevet begæringen.

Supplerende dækning ved død og/eller nedsat erhvervsevne tilknyttes, hvis det er muligt på grundlag af de helbredsmæssige forhold, når disse er vurderet. Er der samtidig en §41-overførsel, vil anmodningen først blive fremsendt efter vurderingen af mine helbredsoplysninger.

Aftalen om straksoprettelse er indgået, når forsikrede og betjeneren har underskrevet begæringen.

Af begæring om pension i markedsrente – individuel ordning - underskrevet den 11/7 2013 fremgår bl.a.:

Individuel ordning
Begæring om pension i markedsrente
Nordea Liv & Pension, livsforsikringsselskab A/S

☐ *Ændring af investeringsprofil i Vækstpension for aftalenr.* _____

☐ Ændring af aftalenr. _____

☐ Nytegning, jf. tilbudsnr. _____

...

Hvordan skal din opsparing udbetales?

☒ Ratepension (udbetaling i rater) ☐ Livsvarig livrente med opsparings-sikring (livsvarig løbende udbetaling)

Vækstpension

Hvilken risiko ønsker du? (sæt 1 kryds)

☐ Lav ☒ Mellem ☐ Høj eller ☐ Garanti

Ved ugyldigt eller manglende valg får du tildelt investeringsprofilen "Vækstpension- Mellem risiko".

...

Oplysninger om indbetalingen

Begyndelsesdato
1. 06-2013

I selskabets brev af 23/7 2013 til klageren er det bl.a. anført:

> "Din pensionsordning fortsætter med … [arbejdsgiver]
>
> Vi har modtaget dit ønske om at fortsætte betalingen til din nye pensionsordning hos os med … [arbejdsgiver] fra den 1. juni 2013, så der fremadrettet indbetales til Vækstpension.
>
> I arkivet på Netpension finder du nye oversigter. Læs dem igennem, så du er sikker på, at din pensionsordning er sammensat, som du ønsker.
>
> Hører vi ikke fra dig inden den 22. august 2013 vil din pensionsordning være sammensat som vist i pensionsoversigten."

I mail af 27/10 2014 fra klager til selskabet fremgår bl.a.:

> "Jeg kan se, at jeg allerede den 24-08-2012 (modtaget-stemplet hos jer den 22-09-2012) har underskrevet en begæring på ændring af pensionsaftale til vækspension med mellem risiko. Jeg er uforstålig overfor at denne aftale endnu ikke er oprettet. Jeg vil derfor bede om, at det bliver gjort nu med tilbagevirkende kraft. Jeg beder endvidere om en opgørelse, hvor det fremgår, hvad der bliver forrentet hver måned. Endvidere vil jeg gerne have en opgørelse over den bonus man opnår, når man skifter fra gennemsnitsrente til vækspension.
>
> Jeg kan se, at I har oprette aftalen for de to seneste måneder, men endnu ikke har gjort det med tilbagevirkende kraft og på hele min pensionsopsparing."

I mail af 13/11 2014 fra selskabet til klager fremgår bl.a.:

> "Jeg beklager den oplevelse du har haft, det lever bestemt ikke op til den service vi ønsker at give vores kunder.
>
> Dine ordninger med aftalenummer …50 og …54, er nu ændret med tilbagevirkende kraft fra 1. juni 2013, som anført på begæringen.
>
> De indbetalinger der er modtaget, vil blive forrentet med tilbagevirkende kraft fra den måned de er modtaget.
>
> **Aftalenummer …50**
> Indbetaling til dine risikodækninger, som er en sum ved død og en tab af erhvervsevne dækning. Der er rettet til, så der månedligt er indbetalt 1.170,00 kr.
>
> **Aftalenummer …54**
> Dette er din opsparing i markedsrente. Her er beløbet der månedligt er indbetalt udover de 1.170,00 kr., placeret."

I brev af 2/3 2015 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

> "Jeg beklager, at du ikke mener, at vi har behandlet ændringerne på din pensionsordning korrekt.
>
> **Hvad er der sket?**
> Vi modtager begæring om oprettelse af Vækstpension i efteråret 2012. De indsendte papirer er desværre mangelfulde, da der blandt andet mangler en dato for, hvornår ændringen skal ske. Det fremgår heller ikke af den indsendte begæring, at du har modtaget den nødvendige rådgivning om konsekvenserne af de ønskede ændringer. Vi beder derfor Tryg foretage den nødvendige rådgivning og sikre de mangelfulde oplysninger.
>
> Du modtager efterfølgende rådgivning fra Tryg, og i den forbindelse bliver der udfyldt nye begæringer, som vi modtager i sommeren 2013. Det fremgår her, at ændringen skal gælde fra den 1. juni 2013.
>
> Vi ændrer derfor din pensionsordning som beskrevet i de senest indsendte papirer, og vi informerer dig om ændringen i vores brev af 23. juli 2013. I brevet fremgår det, at ændringen til Vækstpension er sket fra den 1. juni 2013, og det fremgår ligeledes, at det kun er fremadrettet, at indbetalingerne sker til Vækstpension."

I klageskemaet dateret 17/3 2015 fremgår bl.a.:

> "Jeg har i august/september 2012 kontaktet Nordea Pension per telefon for at få ændret min pensionsopsparing (opsparing og fremtidige indbetalinger) fra gennemsnitsrente til vækstpension med mellem risiko. Jeg modtager nogle papir på ændringen, hvor der er forudfyldt informationer fra Nordea Pensionen. Jeg udfylder de manglende oplysninger, hvor der er sat kryds af Nordea Pension og sender dem retur (underskrevet den 24-08-2012). Nordea har stemplet papirerne modtaget den 21 september 2012.
> Jeg har på det tidspunkt ikke fået nogen pensionrådgiver tilknyttet af Nordea Pension.
>
> Efter et stykke tid går det op for mig, at jeg ikke har modtaget de nye pensionspapir, hvorfor jeg igen kontakter dem per telefon. Per telefon beklager Nordea at min sag ikke er blevet behandlet, med begrundelsen at 'der er klumper i deres system'. Jeg beder igen om at få lavet ændringen af min opsparing og modtager nye papir som jeg udfylder den 11-07-2013.
> I oktober 2014 kontakter jeg igen Nordea Pension per mail, da det går op for mig at ændringen ikke er slået igennem.
> …
> De har […] erkendt at de har lavet en fejl, men ikke længere tilbage end til juni 2013 og kun på indbetalingerne. Dette er jeg utilfreds med, da jeg allerede den 24-08-2012 har bedt om at få lavet ændringen og at det altid har været til hensigt at det er hele opsparingen, hvilket bør fremgår af Nordeas telefonnotater fra vores telefonsamtaler. Jeg vælger derfor at indsende en klage til deres klageinstans mail,
> …
> Min tanker om deres svar på min klage (Nordeas brev er vedhæftet):
> Jeg modtager et brev den 2 marts 2015, hvor de først nu fortæller mig, at de kun vil korrigere tilbage til den 1 juni 2013 (dette er ikke tidligere fremgået, udover at ændringen kun er lavet til denne dato).
> **I** deres brev argumentere de for at ændringen ikke er lavet 2012, fordi jeg ikke har modtaget nødvendigt rådgivning og at de har bedt 'Tryg' (hvorfor Tryg?) om at kontakte mig med rådgivning. Endvidere skriver de at der mangler en dato for ændringen. Jeg er ikke blevet

kontakte af en rådgiver (måske fordi jeg ikke havde en?) og jeg mener endvidere at det er en dårlig begrundelse for ikke at lave ændringen. De skriver i brevet at jeg har modtage rådgivning i sommeren 2013, men det skyldes at jeg kontaktet dem, fordi jeg ikke kunne forstår at ændringen var lavet jf. overstående. Hvis de mener de har givet mig rådgivning, kan man undre sig over at det skal tage dem 9 måneder, fra jeg har underskrevet papirerne første gang.

Nordea påstår at det i papirerne fremgår at det kun er de fremtidige indbetalinger, hvilket jeg er uenige i. Jeg kan intet sted læse at det kun er de fremtidige indbetalerne og ikke hele opsparingen. Jeg kan heller ikke se, hvorfor jeg kun skulle ønske, at det kun skal være de fremtidige indbetalerner?
De har sendt et brev den 23 juli, hvor de bekræfter min indbetaling og her beder de mig sin i mine oversigter. Jeg har i den forbindelse ikke set fejlen, men kan ikke sige om det var fordi jeg på det tidspunkt ikke var online på Nordea eller om jeg simpelthen ikke har kunne gennemskue mine aftaler.
Jeg har været inde og kigge nu, og har stadig svært ved at gennemskue aftalerne. Som jeg kan se det nu, har de lavet korrektioner fra den 1 juni 2013, men jeg kan ikke se at min opsparing på de fremtidige indbetalinger står på denne konto/aftale. Jeg kan kun se at jeg har fået en forretning. Så jeg ønsker også at klage over den korrektion de har lavet, da jeg ikke mener at min årlige indbetalinger på ca. 60.000 eksistere på kontoen - jeg ved faktisk ikke hvor de er!

Hvad vi du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker hele min pensionsopsparing (opsparing og indbetalingerne) forrentet på vækstpension fra den 24-08-2012.
Afkast 2012: 9,8%
Afkast 2013: 15,7%
Afkast 2014 13,6%
Afkast 2015: 3,9%

Dette svarer vist til en ekstra afkast på 200.000 kr."

Selskabet har i brev af 28/4 2015 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"Forsikrede har en pensionsordning med forsikrings nr. …50 der står i fri police hos Nordea Liv & Pension.
Forsikrede fremsætter krav om yderligere forrentning på 200.000 kr. som følge af manglende ændring af klagers depot med virkning fra 24. september 2012.

Ad forsikredes krav

Forsikrede kræver en forrentning i markedsrenteproduktet 'Vækstpension' frem for det afkast forsikrede har fået i gennemsnitsrenteproduktet.

For god ordens skyld skal det indledningsvist oplyses, at forsikrede, siden ordningens oprettelse, har haft en aftale med selskabet om investering i gennemsnitsrenteprodukt.

Nordea Liv & Pension modtager 'Begæring om pension i markedsrente', Bilag 1, som også er fremlagt af klager, selskabet har datostemplet bilaget 21. september 2012.

I bilag 1, side 1, oplysninger om indbetalingen, skal det fremhæves, at forsikrede ikke har udfyldt feltet, 'Begyndelsesdato'. Det betyder at bilag 1, ikke er korrekt udfyldt.

I bilag 1, side 2, under 'Valg af forsikringsdækninger' fremgår, at forsikrede har valgt en dækning for nedsat erhvervsevne, med en dækning på 300.000 kr., forsikredes årlige indtægt er oplyst til 445.000 kr. Forsikrede ønsker en dækning i procent af indkomsten på 67%. En dækningsændring af den størrelse kræver, at forsikrede skal aflevere yderligere helbredsoplysninger.

I bilag 1, side 2, under punktet 'Straksoprettelse' indeholder mulighed for oprettelse af pensionsordning, uanset at forsikredes valg af forsikringsdækninger kræver yderligere oplysninger/behandling.

Forsikrede har ikke krydset af i rubrikken om straks oprettelse.

Nordea Liv & Pension ændrer ikke forsikredes pensionsordning, på baggrund af bilag 1, da denne ikke er korrekt udfyldt og kræver yderligere oplysninger fra forsikrede. I øvrigt henvises til Nordea Liv & pensions brev af 2. marts 2015, jf. Bilag 2.

Hvor selskabet bla. skriver:

'Først i sommeren 2013 modtager vi korrekt udfyldte begæringer om ændringer af din pensionsordning, hvoraf det fremgår, at ændringen skal ske fra den 1. juni 2013.'

Nordea modtager, på baggrund af rådgivning i sommeren 2013 en ny begæring, Bilag 3 der ligeledes er fremlagt af klager. Nordea behandler begæringen og regulerer forsikredes ordning i overensstemmelse med begæringen. Her henvises til Nordea Liv & Pensions brev af 2. marts 2015.

Konklusion

Det er selskabets opfattelse, at klager ikke har krav på at få ændret produkt, på baggrund af en forkert udfyldt blanket. Det forhold at selskabet følger op i foråret 2013, gør ikke at klager kan støtte ret på den forkert udfyldte begæring. I begæringen har klager haft muligheden for at anmode selskabet om en straks oprettelse, denne mulighed har klager ikke benyttet sig af.

På baggrund af ovennævnte skal vi derfor i det hele afvise forsikredes krav på kompensation."

Klageren har i brev af 17/5 2015 til nævnet til dette bl.a. bemærket:

"Som det fremgår af 'Begæring om pension i markedsrente' bilag 1 er aftalen udfyld forud af Nordeas sælger (skriften er tydelig anderledes). Der er sat 2 krydser af Nordeas sælger, der hvor jeg skulle udfyld informationer. Jeg har naturligvis udfyld disse informationer efter aftale med Nordeas sælger og er ikke gjort opmærksom på, at øvrige informationer var relevante for aftalens indgåelse.

- Nordea kommentar mht. 'Begyndelsesdato' så skyldes den manglende udfyldes fra min side, at Nordeas sælger ikke har markeret at feltet skulle udfyldes (med et kryds) og jeg er ikke gjort opmærksom på, at det var vigtig at udfylde. Jeg er uforstående overfor, hvorfor Nordea ikke kontakter mig med det samme de modtager aftalen, hvis der er mangler. Jeg skal gøre opmærksom på, at det er mig der kontakter Nordea efter 9 måneder, for at høre hvorfor der ikke er sket noget.

- Nordeas kommentar mht. 'Valg af forsikringsdækning' er det Nordeas sælger der har udfyldt beløbene. Jeg kan derfor ikke se, hvorfor det er min fejl, at dette ikke er korrekt eller at der mangler yderligere helbredsoplysninger. Jeg er uforstående overfor, at Nordea ikke har kontakte mig med det samme, hvis dette er et problem.
- Indsigelsen mht. 'Straksoprettelse', så er feltet ikke udfyldt af sælger eller markeret med et kryds, hvilket har medført, at jeg ikke har markeret i feltet. Jeg har ikke haft forståelse af, at hvis man ikke markere i straksoprettelse, så kontakter Nordea ikke en, hvis aftalen ikke kan oprettes. Jeg skal her igen gøre opmærksom på, at det er mig det kontakte forsikringsselvskabet efter ca. 9 måneder, for at høre hvorfor der ikke er sket noget. Jeg har ikke set noget dokumentation for, at forsikringsselvskabet har kontakte mig, på trods af, at de mener aftalen er udfyldt forkert/mangelfuld.
- Med hensyn til at 2. ændringsanmodning (bilag 1), så har jeg blot ønsket at få ændringen lavet med det samme og har derfor udfyldt anmodningen efter vejledning fra Nordeas sælger. Jeg har ikke været bevidst om, at jeg skulle have klaget allerede på det tidspunkt, da Nordeas sælger fortalte mig, at det var til min fordel, at jeg ikke havde fået lavet ændringen i 2012, da jeg ville have fået en dårligere forretning. Dette var ikke korrekt."

Selskabet har i brev af 26/6 2015 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Vi fastholder vores afgørelse om, at klager ikke er berettiget til kompensation. Endvidere mener vi ikke, at klagers beregning af manglende afkast er retvisende, skulle man komme frem til, at klager er berettiget til kompensation.

Klager har i sit brev beskrevet, at han har rettet henvendelse til Nordea Liv & Pension.

Klagers ordning er betjent af Tryg, og derfor er det Tryg, der har rådgivet klager i hele forløbet. I den sammenhæng skal det præciseres, at Nordea Liv & Pension ikke har rådgivet klager i forbindelse med klagers ønske om ændring af klagers ordning.

Nordea Liv & Pension har anmodet Tryg om eventuelle yderligere oplysninger af betydning for denne sag. Tryg oplyser, at der ikke er yderligere, der kan bidrage til at oplyse sagen.
En ændring, som ønsket af klager, er jf. Bilag 4, forsikringsbetingelsernes § 10, at betragte som klagers anmodning om oprettelse af en ny forsikring.
…
Klagers anmodning til Nordea Liv & Pension om ændring af ordningen, er efter Nordea Liv & Pensions opfattelse, jf. forsikringsbetingelserne, at betragte som klagers anmodning om en ny forsikring. Ved en nytegning af en forsikring, har klager ikke en ordning, før selskabet har kvitteret for oprettelsen.

På samme måde har klager, i dette tilfælde, ikke et krav på en ændring - før - selskabet har kvitteret for effektuering af ændringen."

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

§ 10. Ændring

Ændring af en forsikring kan ske efter forudgående aftale med selskabet og inden for de rammer og på de betingelser, der gælder ved oprettelse af nye forsikringer. En ændring kan bl.a. være betinget af, at der kan afgives helbredsoplysninger, som er tilfredsstillende efter selskabets skøn.

Ved forhøjelse, nedsættelse og enhver anden ændring af forsikringen er selskabet berettiget til at opkræve de til enhver tid gældende gebyrer, der anmeldes til Finanstilsy-net.

8. 87849

Nævnet udtaler:
Det fremgår af sagen, at klageren den 24/8 2012 underskrev en begæring om ændring af sin pensionsaftale fra gennemsnitsrente til markedsrente (vækstpension). Begæringen er af selskabet stemplet som modtaget den 21/9 2012. Klageren hørte ikke fra selskabet og rykkede for svar i juli 2013. Selskabet bad herefter klageren udfylde en ny begæring, hvor klageren anførte begyndelsesdato den 1/6 2013 i feltet "Oplysninger om indbetaling". Ændringen blev først gennemført i efteråret 2014, men efter at klager havde henvendt sig på ny, blev ændringen foretaget med tilbagevirkende kraft til den 1/6 2013, således at de indbetalinger, der var modtaget, blev "forrentet med tilbagevirkende kraft fra den måned, de er modtaget".

Klageren har efterfølgende gjort krav på kompensation for, at hele pensionsopsparingen (opsparing og indbetalingerne) ikke er blevet forrentet på vækstpension fra den 24/8 2012, hvor han underskrev den første begæring. Endvidere har klageren anført, at den nye begæring i 2013 alene blev udfyldt og fremsendt efter opfordring/vejledning fra selskabet.

Selskabet har anført, at ændringen ikke kan etableres med virkning fra 2012, fordi klageren ikke udfyldte ansøgningen fyldestgørende, idet han blandt andet undlod at udfylde feltet med begyndelsesdato og ikke anmodede om "straksoprettelse". Selskabet har desuden gjort gældende, at ændringen ifølge begæringen alene vedrører fremtidige indbetalinger, og at en anden blanket skulle være anvendt, såfremt det var hele depotet, der skulle ændres.

Selskabet har oplyst, at klagers ordning er betjent af Tryg, der har rådgivet klager i hele forløbet. Selskabet har videre oplyst, at Tryg ikke kan bidrage med yderligere oplysning af sagen. Nævnet bemærker indledningsvist, at selskabet ud fra almindelige fuldmagtsregler hæfter for eventuelle fejl og mangler i Trygs betjening og rådgivning af klageren.

Nævnet lægger til grund, at selskabet og Tryg har været i en rådgivningssituation og har påtaget sig at ændre klagerens pensionsaftale i forbindelse hermed. Selskabet har her-

efter en almindelig pligt til at undersøge og reagere relativt hurtigt, hvis det materiale, som selskabet modtager fra en eksisterende kunde i et rådgivningsforløb ikke er korrekt udfyldt. Ved ikke at gøre dette har selskabets sagsbehandling i 2012 i den konkret sag været åbenbar mangelfuld, og selskabet har som følge heraf pådraget sig et erstatningsansvar for klagerens tab, der må betragtes som en direkte og påregnelig følge af selskabets adfærd.

Nævnet henviser i den forbindelse til, at klageren ubestridt modtog mangelfuld rådgivning om konsekvenserne ved ændringen af pensionsordningen og heller ikke blev kontaktet, da de manglende oplysninger blev konstateret, hvilket må henregnes til selskabet som en ansvarspådragende fejl. Det fremgår således af selskabets mail af 13/11 2014 til klageren, at selskabet "beklager den oplevelse du har haft, det lever bestemt ikke op til den service vi ønsker at give vores kunder" og i brev af 2/3 2015 til klageren oplyser selskabet, at han "ikke har modtaget den nødvendige rådgivning om konsekvenserne af de ønskede ændringer".

Nævnet har i vurderingen også lagt vægt på, at klageren modtog en begæring, som var delvist udfyldt af selskabet på grundlag af en telefonisk samtale, og at selskabet kun havde sat kryds ud for to felter på begæringen, som klageren med rette kunne gå ud fra var de eneste, der skulle udfyldes. Klageren har i en sådan situation haft en berettiget forventning om, at pensionsaftalen ville blive ændret inden for rimelig tid, og at der ikke var brug for yderligere oplysninger fra ham, hvis han ikke hørte fra selskabet.

Ud fra hændelsesforløbet i juli 2013, hvor ændringen af klagerens eksisterende ordning blev effektueret relativt hurtigt efter, at han havde rykket selskabet, finder nævnet at måtte lægge samme ekspeditionstid til grund, såfremt selskabet i september 2012 havde kontaktet klageren med henblik på at få afklaret de mere formelle uklarheder, som hindrede ændringens gennemførelse. Efter nævnets opfattelse må det derfor med rimelighed kunne lægges til grund, at klagerens begæring af august 2012 ville været accepteret og effektueret af selskabet senest pr. 1/11 2012, såfremt selskabets sagsbehandling og rådgivning ikke havde været behæftet med fejl.

Vedrørende spørgsmålet, om det er hele depotet eller kun fremtidige betalinger, der skulle være ændret, finder nævnet ud fra en samlet vurdering af sagen, at klageren ved at sætte kryds i rubrikken "ændring af aftalenr. …" har haft en berettiget forventning om, at ændringen ikke kun ville angå fremtidige indbetalinger, men alle indbetalinger, der tidligere var foretaget på hans aftalenummer (depot).

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at begæringen angår det af klageren anførte aftalenummer, og at begæringen ikke indeholder rubrikker eller felter, som klart angiver, om ændringen af aftalen gælder det eksisterende depot og/eller de fremtidige indbetalinger. Nævnet erfarer, at pensionsselskaberne gennem en årrække generelt har anbefalet deres kunder, at eksisterende depoter overføres til markedsrente. Klageren har gjort gældende, at dette også var hans ønske, og selskabet har ikke redegjort for, hvorfor selskabet – efter telefonsamtalen med klageren - antog, at klagerens ønske ville adskille sig fra den øvrige tendens blandt pensionskunder, og hvorfor selskabet valgte alene at fremsende den ene blanket, som alene angik fremtidige præmieindbetalinger, når selskabet havde en anden blanket, der ifølge selskabet skulle anvendes ved overførelse af hele pensionsopsparingen. Henset hertil – såvel til sagsforløbet i øvrigt – finder nævnet, at selskabet er nærmest til at bære risikoen for denne bevisusikkerhed.

Det forhold, at selskabet i brev af 2/3 2015 har meddelt klageren, at der skal "indsendes en særlig blanket", hvis hele pensionsopsparingen skal flyttes til markedsrente, kan ikke føre til andet resultat. Selskabet er ansvarlig for den rådgivning, der er ydet klageren, og selskabet har ikke sandsynliggjort, at klageren telefonisk er rådgivet korrekt herom, forud for fremsendelsen af den første blanket.

Klageren skal således stilles, som var hele hans pensionsordning blevet overført til markedsrenteproduktet pr. 1/11 2012.

Nævnet har overvejet, om klagerens krav skal begrænses som følge af passivitetsbetragtninger. Nævnet finder, at dette ikke er tilfældet, og har lagt vægt på, at selskabet ikke har godtgjort, at klageren har modtaget pensionsoversigter, der kunne begrunde et reaktionspligt, før han selv kontaktede selskabet i juli 2013. Nævnet bemærker endvide-

re, at et sådan synspunkt heller ikke er gjort gældende af selskabet. Nævnet finder på den baggrund, at selskabets brev af 23/7 2013 til klageren ikke kan føre til andet resultat.

Nævnet har på det foreliggende grundlag ikke mulighed for at fastsætte erstatningsbeløbet. Selskabet skal derfor genoptage sagen og skal beregne og erstatte klageren for det tab, han har haft dels som følge af, at hans eksisterende depot ikke blev overført til markedsrente pr. 1/11 2012, dels som følge af, at klagerens pensionsindbetalinger, der har fundet sted i perioden fra 1/11 2012 til 1/6 2013, ikke er blevet forrentet som et markedsrenteprodukt.

Nævnet bemærker afslutningsvist, at klageren ikke ved underskriften af den nye begæring i 2013 kan siges at have tilbagekaldt eller frafaldet kravet i henhold til den første begæring.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Nordea Pension, skal anerkende, at det er erstatningsansvarlig som følge af sagsbehandlingsfejl. Selskabet skal genoptage sagens behandling og skal beregne og erstatte det tab, klageren har haft dels som følge af, at hans eksisterende depot ikke blev overført til "Vækstpension" pr. 1/11 2012, dels som følge af, at hans pensionsindbetalinger, der har fundet sted i perioden fra 1/11 2012 til 1/6 2013, ikke er blevet forrentet som et markedsrenteprodukt.

Marianne Højgaard Pedersen
formand