**Ankenævnet for Forsikring**

Den 17. februar 2016 blev i sag nr. 88578:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i PFA Pension. Han klager over den kursberegning, selskabet har foretaget i forbindelse med de investeringsændringer, han har foretaget på sin investeringsprofil på selskabets selvbetjeningshjemmeside.

Klageren foretog den 25/8 2015 kl. 9.38 en ændring i sine investeringer på selskabets hjemmeside. Han er af den opfattelse, at selskabet ikke har afregnet med den korrekte handelskurs. Selskabet har henvist til, at selskabet har forvaltet klagerens ændring i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Klageren har i klageskemaet dateret 18/10 2015 bl.a. anført:

"**Sagsfremstilling**
*Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*

Klage over handel i investeringsdepot PFA

- Handel afgivet kl. 9.38
- Handel med PFA dk. aktier d. 25-8-15. kl. 9.38 kurs 314,83 aktuel handel kl. 10.04 kurs 330,5. En forskel på 5%.
- Handel med WM Globale Health Care d. 25-8-15 kurs kl. 9.38 kurs 337,91 aktuel handel kl. 10.04 kurs 351,35. En forskel på 4%.

- Handel ikke udført før ca. 11.30. PFA kontaktet 3 gange, da handel blev udskudt hele tiden.

- PFA havde problemer med handel og kl. 11.30 fik jeg at vide at handelen var blevet gennemført kl. 10.04.

- Jeg klager d. 30-8-15 og rykker igen for svar d. 2-9-15 begge på mail. Ringer d. 3-9-15 og får efterfølgende kontakt til medarbejder i PFA der giver besked videre til klage afd. som har fået tilsendt klager fra start!! De ringer mig efterfølgende op.

- Jeg får oplyst at den kurs jeg fik d. 25-8-15 var lukkekurs fra dagen før. Dette på trods af at PFA ikke oplyser dette på handelsbrevet. KI. 9.38 er børsen åben og PFA kender kursen på dette tidspunkt. Jeg forventer at den oplyste kurs svare til det tidspunkt man lægger handelen på i børsens åbningstid selvom PFA kun handler mellem kl. 10-16. Jeg har efterfølgende, efter forespørgsel fået udleveret kurser der ligger ud over PFA's åbningstid. Det er ikke muligt at checke historiske kurser hos PFA, heller ikke fra dagen før. Ikke særligt ambitiøst af en virksomhed som forvalter pensioner for kunder typisk med + 1 mill. i deres depot og en samlet portefølje på mange milliarder.

- Efter at have efterlyst kurser på de pågældende puljer d. 3-9-15 bliver disse fremsendt mere end 3 uger senere. Mærkeligt at dette skal tage så lang tid. De kurser jeg modtager er fra mellem kl. 10-16 og 16.00 - 16.36 d. 24-8-15. Underligt nok har jeg ikke modtaget kurser for tidsrummet mellem kl. 9.00 - 10.04 som er det tidsrum jeg lægger ordren og PFA siger den bliver gennemført, på trods af at den ikke var gennemført kl. 11.30!!

Jeg har ingen tiltro til at PFA fremlægger korrekte informationer når dette skal tage mere end 3 uger at fremskaffe og tilmed ikke indeholder de informationer der er vigtige for klarlæggelse af sagen. PFA skal logge kursinformationer i børsens åbningstid, så det burde være en smal sag at oplyse de pågældende kurser.

Jeg har handlet i god tro på at de informationer jeg er blevet oplyst stammer fra det tidspunkt børsen er åben og jeg har lagt ordren. PFA oplyser at de pågældende kurser stammer fra den 24-8-15 kl. 16.00, altså dagen før. Det står ingen steder. PFA oplyser Handlen først gennemføres til de kurser der er gældende der på handelsdagen mellem kl. 10 - 16. Det står ingen steder at kursen er fra dagen før kl. 16 selvom børsen først lukker kl. 17. Man må antage at en virksomhed som PFA beregner deres lukkekurser ud fra børsens lukke kurser kl. 17. Alt andet vil være stærkt misvisende.

Jeg kan ikke tro at de oplysninger PFA oplyser i deres handelsbreve samt øvrige kurs informationer lever op til god skik for handel med værdipapirer. At man ikke kan se sidste dags lukkekurs på PFA handelsside som det mindste, er stærkt kritisabelt.

Jeg forventer at alle data bliver fremlagt om historiske kurser for den 25-8-15 fra børsens åbning kl. 9.00 til kl. 17.00 og jeg bliver kompenseret for det tab jeg måtte være påført. Mit tab vil være forskellen mellem den rigtige kurs i de 2 investerings puljer og den afregnede kurs.

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

At blive afregnet med den korrekte handelskurs d. 25-8-15 kl. 10.04 "

3. 88578

Selskabet har i brev af 6/11 2015 til nævnet heroverfor bl.a. anført:

"**Hvilken type forsikring er der tale om?**

Forsikrede har via sin arbejdsgiver ... nytegnet en PFA PLUS pensionsordning i PFA Pension med virkning 1. december 2012. [Arbejdsgiver] har på forsikredes vegne valgt, at PFA Pension foretager investeringerne, der går til opsparingen. [Arbejdsgiver] har ønsket, at forsikrede bliver placeret med investeringsprofil B som standardvalg. Den forsikrede har herefter mulighed for selv at foretage ændringer i valg af investeringsprofil efterfølgende. Der henvises til de gældende pensionsvilkår afsnit 2.4, jf. bilag A.

Den forsikrede har 1. februar 2014 foretaget ændring af sin pensionsordning, hvor han selv vælger fonde til opsparing i det, der betegnes som investeringsprofil 'Du investerer', jf. bilag E.

**Hvad handler tvisten om:**

Tvisten handler om, hvilken kurs der afregnes til, når forsikrede med investeringsprofilen 'Du investerer' har handlet uden for handelsvinduet.

Forsikrede har handlet tirsdag den 25. august 2015 kl. 9.38, hvilket er udenfor handelsvinduets åbningstider, som er indenfor tidsrummet fra kl.10.00 til kl.16.00.

Det fremgår:

af vilkårene, jfr. bilag A afsnit 2.4.6. 1. afsnit,

af 'Mit PFA', se udskrift i bilag B

af 'Godkend og underskriv' siden med forsikredes NEM id signering i forbindelse med valg af ændring i investeringerne, jf. bilag C og

af brev Id-nr. for ændring 6, bilag D, som forsikrede modtager umiddelbart efter, han har foretaget ændringer i sin pensionsordning ved at ændre i sine investeringer.

Forsikrede bliver samtidig oplyst om, at ændringen er foretaget den 25. august 2015 klokken. 09.38. Kursen, der er oplyst i ændringsbrevet, bilag C, svarer til lukkekursen for mandag den 24. august 2015, i overensstemmelse med det som fremgår af ændringsbrevet under 'Bemærk' under ændringer i tidsrummet mellem kl.16.00 og kl.10.00

Forsikrede mener, at den korrekte afregningskurs er den oplyste lukkekurs mandag den 24. august 2015. PFA Pension er af den opfattelse, at åbningskursen tirsdag den 25. august 2015 er den rette afregningskurs, fordi forsikrede handler udenfor handelsvinduets åbningstid.

**Forsikredes krav**

Forsikredes krav for denne transaktion svarer til differencen mellem lukkekursen mandag den 24. august 2015 og åbningskursen tirsdag den 25. august 2015 for de 2 omhandlede fonde. PFA Pension opgør derfor forsikredes krav som forskellen i kurspoint mellem lukkekursen og åbningskursen:

PFA Danske aktier er differencen 15,67 kurspoint svarende til en værdi af kr. 44.599,59. Wm Global Health Care Aktier er differencen 13,44 kurspoint svarende til en værdi af kr. 35.987,08. I alt kr. 80.586,67

**PFA Pension har afregnet til korrekt kurs**

PFA Pension er af den opfattelse, at forsikrede er blevet afregnet korrekt, og at han ikke skal godtgøres yderligere. Det fremgår af forsikredes vilkår, bilag A, af 'Mit PFA', bilag B, af 'Godkend og underskriv- siden', bilag C, og af ændringsbrevet, bilag D. Forsikrede er informeret om, hvordan handler og investeringsvalg foretages, når forsikrede selv har påtaget sig ansvaret for at investere sine opsparede midler.

Forsikrede har endvidere mulighed for inde på 'Mit PFA' løbende at se gennemførte handler og handler, der venter på at gå igennem, jf. bilag E. Her gentages det også, at 'Hvis du foretager ændringen uden for handelsvinduet, vil handlen stå som afventende. Handlen gennemføres, så snart handelsvinduet åbner.'

Forsikredes **Pensionsvilkår,** bilag A.

Forsikrede har modtaget gældende vilkår i forbindelse med oprettelsen af pensionsordningen i PFA Pension den 1. december 2012. Forsikrede har den 1. februar 2014 valgt at ændre investeringsprofil fra PFA investerer til 'Du investerer', jfr. bilag E. Den af forsikrede valgte investeringsprofil er reguleret i vilkårene punkt 2,4.

Af punkt 2.4.6 fremgår det, at afgivelse af en handelsordre uden for åbningstiderne for handelsvinduet først bliver effektueret, når handelsvinduet åbner igen og til de kurser, vinduet åbner med. Kunden oplyses endvidere om, at PFA Pension fastlægger et handelsvindue med de åbningstider, der fremgår af mitpfa.dk. Kunden er dermed bekendt med, hvorledes en handel bliver gennemført udenfor handelsvinduets åbningstid, og til hvilke kurser der bliver afregnet, når handlen gennemføres.

'Mit PFA', jf. bilag A, B, C og E

'Mit PFA' er den portal, forsikrede anvender til at handle. Her ligger hans vilkår, bilag A, her oplyses reglerne for handler med investeringsprofil "du investerer", bilag B, her gennemfører han ændringerne i investeringerne, bilag C, og her ligger den til enhver tid gældende oversigt, som viser tidligere gennemførte handler og de handler, der venter på at gå igennem, jf. bilag E. Det fremgår således tydeligt, at hvis forsikrede har foretaget ændring uden for handelsvinduet, vil handlen stå som afventende, og at handlen vil blive gennemført, så snart handelsvinduet åbner.

Ændringsbrevet, jf. bilag D.

Det fremgår også af ændringsbrevet, som forsikrede modtog i forbindelse med handlen den 25. august 2015. Det fremgår bl.a., at forsikrede er afhængig af, hvornår han foretager ændringen, og han bliver gjort opmærksom på, at ændringer foretaget i tidsrummet mellem kl.16.00 og kl.10 eller på dage, der ikke er danske bankdage, eller på andre tidspunkter, hvor der er lukket for handler, først gennemføres, når det er muligt for PFA at handle med fondsforvalterne. Det fremgår endvidere, at handel sker til den kurs, der gælder, når handelsvinduet er åbent igen, og handlen gennemføres.

Som det fremgår af vedlagte oversigt over forsikredes handler, jf. bilag E, har han tidligere foretaget ændringer i fonde til opsparing, og der har ikke tidligere været et tilsvarende problem. Forsikrede har i løbet af 2015 haft en depotstigning på kr. 629.223 svarende til et afkast på 42,1 %, jf. bilag E.

**Branchekutyme**

For en god ordens skyld kan det oplyses, at den måde, PFA Pension har indrettet sin forvaltning af 'Du investerer', hvor forsikrede selv har valgt at investere i fonde, er i overensstemmelse med forvaltningen i den øvrige del af pensionsbranchen.

Regulerede markeder, hvor der handles værdipapirer, fungerer ikke således, at investorerne - i perioden fra det regulerede marked lukker til det åbner igen - kan afgive ordrer, som skal afregnes til lukkekursen, når markedet åbner igen. Det ville give investor en gratis option på at udnytte de kursbevægelser, der opstår mellem lukning og åbningstidspunktet. PFA Pension har indrettet sin forretningsmodel og vilkår i overensstemmelse hermed.

**Begrundelse for PFA's 'afgørelse'**

PFA Pension har nøje kommunikeret de muligheder, forsikrede har for at foretage ændring af fonde til opsparing, når han selv vil stå for sine investeringer i et lukket handelsvindue.

Den forsikrede er blevet oplyst i Pensionsvilkårene og i ændringsbrevet om, hvordan PFA håndterer handler udenfor åbningstiden, der er dokumenteret på MIT PFA via mine dokumenter, hvor pensionsvilkårene ligeledes er placeret som dokumentation for forsikrede.

Den endelige afslutning ved gennemførsel af handlen den 25. august 2015 bliver afsluttet med at forsikrede med NEM id elektronisk skriver under på sine valg, og den forsikrede skal afkrydse et felt, hvor der står, at han "har læst og forstået de ændringer, jeg skriver under på. Jeg accepterer de konsekvenser mine valg har for min pensionsordning i PFA". Der er afslutningsvis et link, som forsikrede kan anvende til se investeringsbetingelserne og vilkårene igennem.

Forsikrede har påtaget sig ansvaret for og er informeret om reglerne for handler med fonde til pensionsopsparing udenfor handelsvinduet.

Forsikrede har endvidere tidligere handlet udenfor handelsvinduets åbningstid og accepteret vilkårene uden efterfølgende at rette henvendelser desangående.

Konklusion

Den forsikrede afgav sin ordre den 25. august 2015 kl. 9.38, hvilket er uden for åbningstiden for PFA Plus. Han er afregnet til åbningskursen den 25. august 2015 kl. 10.04.

PFA er af den opfattelse, at forsikrede er afregnet i overensstemmelse med de for hans ordning gældende regler, og at han er informeret om de vilkår, der gælder, når han handler udenfor handelsvinduets åbningstid. Det følger af:

- Pensionsvilkårene, jf. bilag A
- 'Mit PFA', jf. bilag B og E
- 'Godkend og underskriv- siden', jf. bilag C, som forsikrede signerer med NEM id inden den endelige godkendelse af handlen, hvor han positivt accepterer, de konsekvenser, valgene har for hans pensionsordning, og at han har læst og forstået de ændringer, han skriver under på.
- Ændringsbrevet, han modtager umiddelbart efter handlen, jf. bilag D
- Branchekutyme

Hvis forsikrede skulle have medhold i sin klage og skulle have ret til at handle en morgen, inden handelsvinduet åbner, til en kurs, som er kendt fra aftenen før, vil det være i strid med almindelig branchekutyme og indebære en usædvanlig fordel for forsikrede samt en betydelig risiko for spekulation mod PFA Pension.

Forsikrede er således blevet afregnet i overensstemmelse med de for hans ordning gældende regler."

Klageren har i brev af 19/11 2015 til nævnet heroverfor bl.a. bemærket:

"Undertegnede fastholder påstanden om at kvitterings brevet er stærkt vildledende såfremt kursen kl. 9.38 ikke svare til kursen på dette tidspunkt, da børsen har åbent på dette tidspunkt. Det er ikke god skik for finansielle virksomheder. Såfremt det ikke er tilfældet skal det oplyses hvilket tidspunkt kursen stammer fra uanfægtet at handelsvinduet er kl. 10 -16. På PFA's handels portal fremgår det heller ikke hvilket tidspunkt kursen stammer fra."

Selskabet har i brev af 4/12 2015 til nævnet til dette bl.a. anført:

"PFA beklager, at forsikrede opfatter ændringsbrevet, bilag D, som vildledende, men PFA Pension er ikke enig. Det oplyses i brevet under afsnittet 'Bemærk', at 'Vælger du at foretage ændringen i tidsrummet mellem kl.16.00 og kl.10.00... gennemføres ændringen, når det er muligt for PFA at handle med fondsforvalterne'. Forsikrede er dermed blevet gjort opmærksom på, at der gælder andre kurser, når handlen ikke gennemføres straks og til gældende kurser i et åbent handelsvindue.

Samtidig med at handlen gennemføres kl. 09.38, udenfor handelsvinduets åbningstid, bliver der givet en serviceinformation om den seneste kurs for fondene, som svarer til lukkekursen i PFA.

Forsikrede modtog endvidere et kvitteringsbrev, jf. vedlagte bilag G, som fremkom umiddelbart efter handelsvinduet åbnede. Det fremgår af dette brev, til hvilken kurs forsikrede har handlet."

Af "ændringsbrevet" fremgår bl.a.:

"Oversigten viser ændringer i din pensionsordning, som du har foretaget på Mit PFA den 25.08.15, klokken 09:38.

**Fonde der ændres**

| | Kurs | Antal | Procentandel | Kontantværdi | Pris |
|---|---|---|---|---|---|
| **Fonde der købes** | | | | | |
| PFA Danske Aktier | 314,83 | 2.987,90 | 50,00 % | +943.037,18 kr. | 2.351,71 kr. |
| WM Globale Health Care | 337,91 | 2.784,12 | 50,00 % | +943.122,97 kr. | 2.351,93 kr. |

...

**Bemærk**
**Når du ændrer fondsfordelingen**

Når du foretager en ændring, sørger PFA for, at der bliver købt eller solgt investeringsbeviser, hvis det er nødvendigt. I nogle tilfælde kan ændringen gennemføres straks til gældende kurs. Andre gange kan den først gennemføres senere. Det afhænger af, hvornår du foretager ændringen. Vælger du at foretage ændringer i tidsrummet mellem kl. 16.00 og kl. 10.00 eller på dage, der ikke er danske bankdage, eller på andre tidspunkter, hvor der er lukket for handler, gennemføres ændringen, når det er muligt for PFA at handle med fondsforvalterne. Handlen sker til den kurs, der gælder når handlen gennemføres.

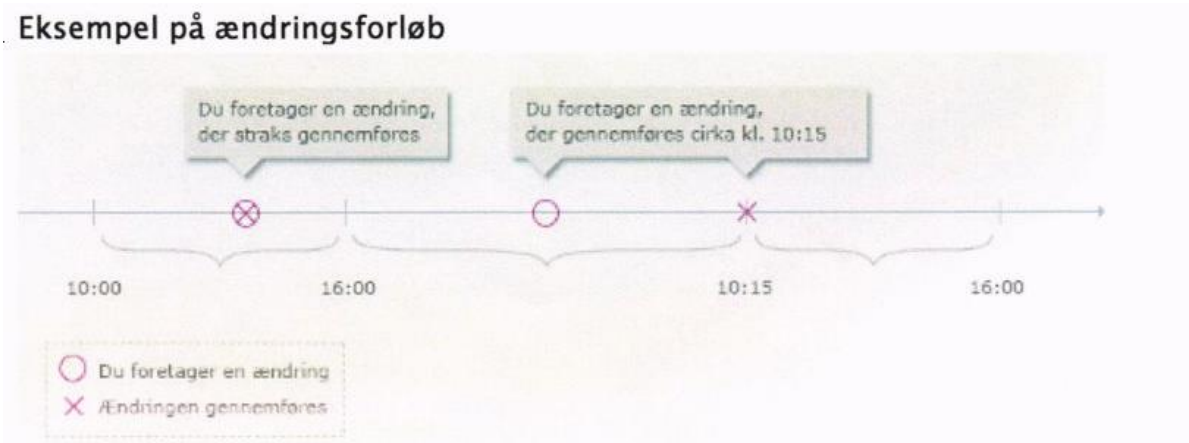
**Hvis du vil annullere dit nye valg af fonde**
Du har mulighed for at annullere dine ændringer, som endnu ikke er gennemførte. Du skal dog gøre det inden kl. 9.30 på efterfølgende bankdag."

Af udskrifter fra mitpfa.dk af 27/10 2015 fremgår bl.a.:

**HANDLER**

"Når du vil foretage en ændring

Når du foretager en ændring, sørger PFA for, at der bliver købt eller solgt investeringsbeviser, hvis det er nødvendigt. I nogle tilfælde kan ændringen gennemføres straks til gældende kurs. Andre gange kan den først gennemføres senere. Det afhænger af, hvornår du foretager ændringen. Vælger du at foretage ændringer i tidsrummet mellem kl. 16.00 og når handelsvinduet åbner kl. 10.15 eller på dage, der ikke er danske bankdage, eller på andre tidspunkter, hvor der er lukket for handler, gennemføres ændringen, når det er muligt for PFA at handle med fondsforvalterne. Handlen sker til den kurs, der gælder, når handlen gennemføres.




**Hvis du vil annullere en ændring**
Du har mulighed for at annullere dine ændringer, som endnu ikke er gennemførte. Du skal dog gøre det inden kl. 9.30 på den efterfølgende bankdag.

...

**OVERSIGT OVER HANDLER**

Detaljer for handlen giver dig flere oplysninger om den enkelte handel. Hvis du har foretaget ændringen uden for handelsvinduet, vil handlen stå som afventende. Handlen gennemføres, så snart handelsvinduet åbner."

Af udskrift fra mitpfa.dk af 25/11 2015 fremgår bl.a.:

"**OVERSIGT OVER HANDLER**
Oversigten viser både gennemførte handler, annullerede handler og de handler, der venter på at gå igennem.

25.08.2015 Ændring af fonde til opsparing Gennemført Selvbetjening

| Handlens status | Gennemført | |
|---|---|---|
| Handlen er bestilt | 25.08.2015 | - kl. 09:38 |
| Handlen er gennemført | 25.08.201 5 | - kl. 10:04 |

| Fond | Kurs | Antal | Salg | Køb | Omkostninger |
|---|---|---|---|---|---|
| PFA Danske Aktier | 330,50 25.08.201 5 | 2.846,18 | | 940.669,68 kr. | 2.351,67 kr. |
| WM Globale Health Care Aktier | 351,35 25.08.2015 | 2.677,61 | | 940.780,96 kr. | 2.351,95 kr. |

"

I pensionsvilkårene hedder det bl.a.:

"**2.4. Du Investerer**

...

**2.4.6. Gennemførelse af en handel**

Den forsikrede kan på mitpfa.dk afgive en ordre om en handel, der indebærer en oplysning til PFA Pension om, hvordan indbetaling og/eller opsparing skal investeres i fonde i Du Investerer. PFA Pension fastlægger et handelsvindue med de åbningstider, der fremgår af mitpfa.dk."

**Nævnet udtaler:**

Parterne er uenige om, hvilke kurser, der skal beregnes i forbindelse med klagerens ændringer i sine investeringer, som han foretog på selskabets selvbetjeningshjemmeside den 25/8 2015 kl. 9.38.

9. 88578

Det fremgår af pensionsvilkårene, at den forsikrede på selskabets hjemmeside kan afgive en ordre om en handel, der indebærer en oplysning til selskabet om, hvordan indbetaling og/eller opsparing skal investeres i fonde i "Du Investerer". Det fremgår endvidere, at selskabet fastlægger et handelsvindue med de åbningstider, der fremgår på hjemmesiden.

Det fremgår af udskrift fra selvbetjeningsfunktionen på selskabets hjemmeside af 27/10 2015, at selskabets handelsvindue har åbent på bankdage mellem kl. 10.15 og 16 (i ændringsbrevet er åbningstiderne angivet fra kl. 10 til 16), at ændringer uden for handelsvinduets åbningstider først gennemføres, når handelsvinduet åbner, og at handlen sker til den kurs, der gælder, når handlen gennemføres.

Selskabet har oplyst, at handlen blev gennemført kl. 10.04 den 25/8 2015, hvilket også fremgår af klagerens oversigt over handler på hans selvbetjeningsprofil. Nævnet finder herefter, at ændringen er foretaget i overensstemmelse med aftalegrundlaget, og nævnet finder endvidere ikke grundlag for at antage, at ændringen ikke er foretaget med de på de på det angivne gennemførselstidspunkt gældende kurser.

Nævnet bemærker afslutningsvist, at det havde været ønskeligt, om selskabet i ændringsbrevet, som klageren modtog umiddelbart efter handlen den 25/8 2015, havde oplyst, fra hvilket tidspunkt, de anførte kurser stammede.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings