Ankenævnet for Forsikring

Den 20. april 2016 blev i sag nr. 88700:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsopsparing i PensionDanmark. Han klager over, at selskabet ikke har iværksat en overførsel af en pensionsordning fra et andet selskab som aftalt.

Selskabet har henvist til, at det ved breve af henholdsvis 20/9 2012 og april 2013 har meddelt klageren, at overførslen blev sat i bero, medmindre han kontaktede selskabet, hvilket han ikke gjorde.

Klageren har anført, at han ikke har modtaget disse breve.

Af brevene, der er fremlagt af selskabet i kopi, fremgik, at selskabet havde fået oplyst, at medlemmernes pensionsopsparinger i det afgivende selskab fremover skulle forrentes med markedsrente, hvorfor opsparede reserver ville blive indsat på medlemmernes konti. Det indklagede selskab ville derfor vente med at overføre ordningen til efter, dette var på plads, så klageren kunne være sikker på at få tilskrevet sin fulde andel af reserverne.

Ved brev af 20/1 2014 meddelte selskabet, at overføringsanmodningen var afslået, idet klageren ikke længere havde midler hos det afgivende selskab.

2. 88700

I klageskemaet af 16/11 2015 hedder det:

"Sagsfremstilling
I sommer 2012 havde jeg et sommerjob, hvor jeg optjente 6554,45 kroner i pension. De blev sat ind hos … Pension, som jeg i august 2012 anmodede PensionDanmark om at overføre, så min pension var samlet og ikke blev spist op af gebyrer.

Dette blev bekræftet september 2012 og april 2013 se bilag.

I februar 2014 (se bilag) bliver jeg bekendt med, at min pension ikke er overført fra … Pension til PensionDanmark, hvilket jeg klager over. I forbindelse med min klage, oplyser PensionDanmark, at de har sendt to breve til mig vedrørende overførslen, som jeg aldrig har reageret på, hvorfor beløbet ikke blev overført. PensionDanmark afviser på denne baggrund min klage.

I den forbindelse bemærkes det, at jeg aldrig har modtaget de to breve (september 2012 og april 2013). Det drejer sig om et brev, som eftersigende skulle være dateret den 20. september 2012, hvoraf det fremgår, at … Pension vil give mig rente tilskrivning, hvorfor PensionDanmark beslutter at vente til efter den 1. marts 2013 med at overføre mine penge. Dette besluttes til trods for, at det modsatte var aftalt. Det andet brev skulle eftersigende være sendt i april 2013, og af brevet fremgår det, at … Pension snart vil have afsluttet deres rente tilskrivning.

Idet pengene ikke blev overført, og jeg ikke modtog information om dette, blev mine optjente 6554,45 kroner spist op af gebyrer.

Det skal understreges, at jeg altid har fået min post fra PensionDanmark pr. e-mail og via e-boks. PensionDanmark har oplyst, at de to breve, som omtales ovenfor, er sendt med almindelig brevpost. I den forbindelse har jeg spurgt PensionDanmark, hvorfor de ikke har sendt brevene som e-mail eller med e-boks, hvilket de altid gør, og også gjorde på daværende tidspunkt. Til dette har PensionDanmark svaret, at brevene blev sendt som brevpost, idet selskabet ville være sikker på, at jeg modtog brevene. Denne argumentation stiller jeg mig uforstående over for. Jeg har endvidere anmodet PensionDanmark om at få tilsendt dokumentation for, at brevene er nået frem, hvilket jeg har fået at vide, at jeg ikke få. Jeg har efterfølgende på ny modtaget alle breve fra PensionDanmark via e-mail og e-boks.

I august 2014 rykkede jeg for at modtage de to ovennævnte breve, som Pension Danmark eftersigende skulle have sendt til mig i 2012 og 2013. De to breve modtog jeg på e-mail.

I slutningen af 2014 bliver jeg bekendt med, at mine 6554,45 kroner fortsat ikke er overført til PensionDanmark, samt at beløbet heller ikke står i … Pension, idet hele beløbet er gået til gebyrer. Jeg bliver skuffet over, at PensionDanmark har været så lemfældig med mine penge, og jeg klager derfor igen i februar 2015.
…
Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Mit mål er naturligvis at få mine 6554,45 kroner igen. Jeg mener ikke, at det kan være min fejl, de ikke har overført mine penge trods aftalt. Jeg modtog ikke brevene i 2012 og 2013, og jeg kan endvidere ikke få dokumentation for at brevene er afsendt. Endvidere blev brevene sendt med almindelig post, hvilket de ellers aldrig bliver."

3. 88700

Af brev af 4/12 2015 fra selskabet til nævnet fremgår bl.a.:

"Klager blev optaget i pensionsordningen den 1. december 2007.
…
Den 29. november 2009 fremsendte selskabet fratrædelsesbrev, da bidragsindbetalingen fra klagers arbejdsgiver var ophørt. Den 5. august 2010 fremsendte selskabet ophørsbrev, hvorefter klager alene havde pensionsopsparing.

Den 1. december 2010 blev klagers medlemskab genoptaget, og selskabet fremsendte velkomstbrev af 5. januar 2011.
…
Den 25. februar 2011 fremsendte selskabet fratrædelsesbrev, da bidragsindbetalingen fra klagers arbejdsgiver var ophørt. Den 4. november 2011 fremsendte selskabet ophørsbrev, hvorefter klager alene havde pensionsopsparing.

Klager valgte at forlænge forsikringer til den 1. december 2013, hvilket selskabet bekræftede ved brev af 15. november 2011.
…
Den 25. juni 2013 kontaktede klager selskabet for at afkorte perioden med forsikringer, hvilket selskabet bekræftede ved brev af 25. juni 2013.

Redegørelse
Med virkning fra 1. december 2011 overgik … Pension til markedsrente, og var man medlem i … Pension den 1. december 2011, ville man få overført ens andel af de reserver, der ville blive tilbageført til medlemmerne i forbindelse med overgangen til markedsrente, hvilket skete ved årsskiftet 2013/2014.

De overførselsanmodninger, som selskabet havde modtaget på tidspunktet for … Pensions offentliggørelse af beslutningen om at overgå til markedsrente, og som ikke var ekspederet, samt de overførselsanmodninger, selskabet modtog, indtil tilskrivningen fandt sted, blev alle taget ud til særskilt behandling.

PensionDanmark sendte et særligt informationsbrev til disse medlemmer og oplyste, om muligheden for at modtage et ekstra beløb til opsparingen, og at overførslen derfor blev sat midlertidigt i bero, medmindre medlemmet kontaktede PensionDanmark om, at overførslen skulle gennemføres.

Klager anmodede om overførsel fra … Pension den 18. september 2012, og PensionDanmark sendte derfor det nævnte informationsbrev til klager den 20. september 2012, og da klager ikke kontaktede PensionDanmark, blev klagers overførsel sat i bero i overensstemmelse med brevindholdet.

… Pension blev forsinket med afregningen af ekstra beløb til medlemmerne, og derfor sendte PensionDanmark i april 2013 endnu et brev til klager med oplysning om, at overførslen fortsat var sat i bero. Heller ikke dette brev reagerede klager på.

Det kan tilføjes, at Pension Danmarks overgang til elektronisk post er sket som en løbende proces, som startede i 2013 og først blev afsluttet i 2015, hvorefter det kun er velkomstbreve og breve med særligt indhold, som fx de to breve, som stadig fremsendes på papir, jf. i øvrigt forsikringsbetingelserne § 2.

Vi stiller os uforstående overfor klagers påstand om, at han ikke har modtaget brevene, idet alle papirbreve, jf. sagsfremstillingen, inkl. de to breve ikke er kommet retur til PensionDanmark, men fx har selskabet modtaget de til visse breve vedlagte overførselsblanketter retur i udfyldt stand af klager.

Alle ovennævnte breve må derfor anses for at være modtaget af klager, jf. forsikringsaftaleloven § 33.

Vi har fået følgende oplyst fra … Pension:

Velkomstbrev af 5. september 2012 ved medlemsoptagelsen pr. 25. juni 2012.

… Pension sendte den 18. december 2012 brev til klager om bidragsfri dækning, hvori det blev oplyst, at den opsparede værdi ville blive brugt til betaling af forsikringerne i den bidragsfri dækningsperiode.

Efterfølgende fremsendte … Pension det årlige pensionsoverblik pr. 1. januar 2013, hvoraf fremgik, at værdien af klagers opsparing var på knap 2.300 kr.

Af begge ovennævnte breve kunne klager altså se, at hans opsparing stadig stod i … Pension, og at overførslen til PensionDanmark således ikke var sket.

I brev af 20. februar 2013 oplyste … Pension, at hans medlemskab ophørte den 1. april 2013, da hans depot var brugt til betaling af forsikringer mv.

Den 19. maj 2014 blev klager genoptaget i … Pension men udtræder igen den 19. september 2014, da depotet er brugt op.

Det gøres gældende,

- at klager har modtaget informationsbreve af 20. september 2012 og april 2013, da disse og andre fremsendte breve til klager ikke er blevet returneret til selskabet

- at klager ikke reagerede på ovennævnte to informationsbreve, hvorfor overførslen blev sat i bero i overensstemmelse med brevteksten

- at klager - uden brevene fra PensionDanmark - var vidende om, at overførslen ikke var gennemført, da han i 2012 og 2013 løbende modtog information om sit depot i og fortsatte medlemskab af … Pension

- at klager var vidende om, at hans depot blev anvendt til betaling af forsikringer mv i … Pension,

- at klager trods disse informationer, han modtog fra såvel PensionDanmark og … Pension, ikke kontaktede PensionDanmark

- at klager først reagerede 1½ år efter anmodningen, selvom han via hans tidligere overførselsanmodninger, jf. sagsfremstillingen, var bekendt med, at han kunne forvente en ekspeditionstid på ca. 2 måneder, ligesom han ville have modtaget brev om, at overførslen var sket eller afslag.

PensionDanmark fastholder derfor afslaget på erstatning af det opsparede depot, da klager, selvom han var velinformeret, alligevel ikke kontaktede PensionDanmark om, at overførslen skulle gennemføres, og han opsparede depot derfor blev brugt op i … Pension i overensstemmelse med klagers pensionsaftale der."

Klageren har ved mail af 16/12 2015 til nævnet bl.a. bemærket:

"

- 1 december 2011 har ikke noget med sagen at gøre. At … pension trækker tiden ud er ikke mit problem når Pension Danmark bare skal overfører min optjente pension.
- 20 september 2012 og april 2013 skulle jeg begge gange have modtaget et brev men dette er ikke tilfældet. Jeg er ikke interesseret i at miste min pension da jeg ikke får noget ud af det. Skulle jeg have reageret på deres breve skulle jeg have modtaget dem.
- Jeg har siden 21/1-2012 modtaget post per e-boks (dette kan jeg dokumenterer) så deres svar til at overgå til elektronisk post hænger ikke sammen.
- D. 5 september 2012 til og med 1 april har jeg breve fra … pension på deres hjemmeside. Jeg tjekker ikke min post på deres hjemmeside da jeg troede at man kunne stole på Pension Danmark om at alt var i skønneste orden da jeg ikke havde hørt yderligere fra dem.

…
Reagerer da jeg havde noget andet pension som skulle overføres og finder ud af at Pension Danmark ikke har gjort som aftalt.
…
Jeg har ikke været velinformeret da jeg ikke har modtaget nogle breve og ikke havde mulighed for at forklarer dem igen at min pension skulle overføres som aftalt. Ting som bliver aftalt gælder vel når de fået at vide de skulle.

Fastholder at jeg vil have mine 6.554,45 kr. tilbage da det var aftalt de skulle overfører min pension.

Hvorfor de ikke sender min post per e-boks ved jeg ikke. Kan heller ikke få dokumentation på at de to omtalte breve er sendt."

Selskabet har hertil i brev af 15/1 2016 til nævnet anført:

"Selskabet har gennemgået klagers bemærkninger i e-mail af 16. december 2015, som efter vores opfattelse på ny vedrører krav om dokumentation for selskabets fremsendelse af to breve fra 20. september 2012 og april 2013.

Der er redegjort for selskabets dokumentation i vores svarskrivelse af 4. december 2015 ved, at selskabet har haft en ganske omfattende skriftlig korrespondance med klager, herunder de to breve med tilbud om berostillelse af overførslen, hvilket - også efter nyere retspraksis - er dokumentation for, at klager har modtaget disse breve, jf. forsikringsaftaleloven § 33, og at brevene følgelig anses for at være er fremsendt af selskabet."

6. 88700

I bemærkninger vedhæftet mail af 28/1 2016 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

> "Jeg bemærker, at selskabet har bevisbyrden for, at en meddelelse er afsendt. Der vil først være en formodning for, at jeg, forsikringstageren, har modtaget meddelelsen, når selskabet har løftet bevisbyrden. Dette har de, så vidt jeg kan se, endnu ikke gjort."

Nævnet har fået forelagt sagens bilag.

Af en selskabsintern mail af 18/9 2012 fremgår:

> **"PensionDanmark**
> [Klageren], Cpr.: … (tlf. …, E-mail: …) har bedt om at få overført følgende pensionsordninger:
>
> Selskab: … Pension, Policenummer: …"

Af brev af 20/9 2012 fra PensionDanmark til klageren fremgår:

> **"Overførsel fra … Pension**
> Tak for din anmodning om overførsel af pensionsopsparing fra … Pension til PensionDanmark.
>
> … Pension har valgt, at deres medlemmers pensionsopsparing fremover skal forrentes med markedsrente. Det medfører, at de opsparede reserver i … Pension bliver indsat på medlemmernes pensionsopsparing.
>
> … Pension har meddelt, at tilskrivningen af reserverne til medlemmernes konti først vil være endelig på plads den 1. marts 2013. Derfor vil vi vente med at overføre din pensionsordning til efter 1. marts 2013, så du er sikker på at få tilskrevet din fulde andel af reserverne i … Pension.
>
> Hvis du ikke vil vente med at overføre din pensionsopsparing til efter den 1. marts 2013, bedes du kontakte os."

Af "Pensionsoverblik af pr. 1. januar 2013" fra … Pension fremgår:

Udbetaling
Her kan du se dine forsikringsdækninger og en prognose for din alderspension. Det enkelte beløb kan bestå af flere udbetalinger, der er lagt sammen. Du kan få flere informationer ved at logge på 'Min side'.

Alle beløb er før skat og afgift	Engangs-udbetaling	og	Løbende udbetaling i en årrække	og	Løbende livsvarig udbetaling
Hvis du fx går pa pension som 67-årig	0 kr.		0 kr. (arligt i 10 ar)		0 kr. (arligt)
Hvis du mister erhvervsevnen, før du fylder 60 år 1)	100.000 kr.		60.000 kr. (arligt til du gar pa pension)		
Hvis du dør, før du fylder 67 år	300.000 kr.		61.200 kr. (arligt i 10 ar)		
Hvis du bliver ramt af visse kritiske sygdomme	100.000 kr.				

1) Engangsudbetalingen far du, hvis du varigt mister ½ af din erhvervsevne Mister du 2/3, far du ogsa løbende udbetaling, indtil du gar pa pension

7. 88700

Indbetaling	
Samlet indbetaling efter arbejdsmarkedsbidrag i 2012	6.030,11 kr.
Betaling for forsikringer	
Samlet betaling i 2012	3.615,44 kr.
Omkostninger	
ÅOK - omkostninger i kroner i 2012	232,43 kr.
ÅOP - omkostninger i procent af pensionsopsparing i 2012	11,71 %
Rente/afkast	
Afkast før pensionsafkastskat men efter omkostninger i 2012	95,11 kr.
Ordningens værdi	
Pensionsopsparing pr. 31.12.2012	1.984,28 kr.
Værdi af særlig bonushensættelse pr. 31.12.2012 2)	301,51 kr.
Samlet opsparing pr. 31.12.2012	2.285,78 kr.

2) Særlig bonushensættelse bruges til at forhøje pensionerne, når du går på pension, mister erhvervsevnen eller dør. Værdien af særlig bonushensættelse er med i samlet opsparing (flytteværdien).

I brev af 20/2 2013 fra … Pension til klageren hedder det:

> **"Du er ikke længere medlem af … Pension**
> …
> Du er ikke længere medlem af … Pension fra den 1. april 2013. Du har derfor ikke ret til udbetalinger fra … Pension efter denne dato.
>
> Dine pensionsbidrag er brugt til at betale for dine forsikringer og administration mv.
>
> **Du kan betale pensionsbidrag for egen regning**
> …"

Af brev af april 2013 fra PensionDanmark til klageren fremgår:

> **"Overførsel af din pensionsordning fra … Pension**
> Du har anmodet om at få overført din pensionsordning i … Pension til PensionDanmark.
>
> … Pension har tidligere meddelt os, at de ville have afsluttet deres tilskrivning af reserver til medlemmernes konti den 1. marts 2013.
>
> Imidlertid har … Pension desværre endnu ikke fået færdiggjort deres tilskrivning af reserver. De har meddelt os, at det først vil ske i december 2013.
>
> Derfor vil vi vente med at overføre din pensionsordning til PensionDanmark til efter den 1. januar 2014, så du er sikker på at få tilskrevet din fulde andel af reserverne i … Pension.
>
> Vi beklager meget, at det skal tage så lang tid at få samlet dine pensionsordninger. Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os på telefon ...".

I brev af 20/1 2014 fra PensionDanmark til klageren hedder det:

> **"Afslag på flytning af din pensionsopsparing**
> Tak for din henvendelse om at flytte din opsparing i … Pension til PensionDanmark.
>
> Det kan desværre ikke lade sig gøre, fordi vi fra … Pension har fået oplyst, at du ikke har en opsparing hos dem.

Hvis du har spørgsmål vedrørende afvisningsårsagen, bedes du kontakte … Pension."

Nævnets sekretariat har ved brev af 22/2 2016 til selskabet stillet følgende spørgsmål:

"1. Har klageren i perioden fra sommeren 2012 og frem til 1/4 2013, hvor hans medlemskab af … Pension ophørte, haft risikodækninger ved død, invaliditet og kritisk sygdom samtidig i både … Pension og PensionDanmark?
- Var forsikringsydelserne i givet fald kumulative?

2. Er selskabet bekendt med, om klageren var medlem af … Pension pr. 1/12 2011 (som efter det af selskabet oplyste er afgørende for, om man kunne være berettiget til få tilskrevet sin konto en andel af opsparede reserver i … Pension)?

3. Foretog selskabet en individuel vurdering af hensigtsmæssigheden i klagerens anmodning om overførsel af pensionsmidlerne fra … Pension, før selskabet sendte sit brev af 20/9 2012 til klageren?"

Hertil har selskabet i brev af 14/3 2016 til nævnet anført:

"Under henvisning til din skrivelse af 22. februar 2016 skal jeg bemærke følgende:
Klager har anfægtet, at vi har sendt breve til ham om, at han skulle kontakte os, hvis han alligevel ønskede at gennemføre overførslen.

Til dit spørgsmål 1:
Klager havde forsikringer i PensionDanmark i den nævnte periode. Hvorvidt klager også havde forsikringer i … Pension, var ikke selskabet bekendt.

Til dit spørgsmål 2:
Nej - den oplysning havde klager.

Til dit spørgsmål 3:
Nej"

Nævnet udtaler:

Nævnet lægger til grund, at klageren den 18/9 2012 telefonisk anmodede selskabet om, at selskabet skulle foranledige, at hans pensionsmidler på ca. 6.000 kr. i … Pension blev overført til hans pensionsordning i det indklagede selskab.

Nævnet lægger også til grund, at selskabet har afsendt sit brev af 20/9 2012 – som selskabet har fremlagt for nævnet i kopi – hvori selskabet meddeler, at det vil vente med at overføre pensionsordningen til efter den 1/3 2013, for at klageren kan få del i … Pensions tilskrivning af opsparede reserver til medlemmernes konti i forbindelse med, at

medlemmerne af … Pensions pensionsopsparinger fremover ville blive forrentet med markedsrente.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabet telefonisk har givet ham et tilsagn, der rækker videre end, at selskabet forpligtede sig til at foretage en realitetsbehandling af hans anmodning om at overføre pensionsordningen.

Nævnet finder derfor, at den omstændighed, at selskabet efter en konkret sagsbehandling af klagerens anmodning valgte ikke at iværksætte en overførsel af pensionsordningen med det samme, ikke i sig selv medfører, at selskabet har handlet ansvarspådragende. Spørgsmålet er, om selskabet har begået sagsbehandlingsfejl, der kan medføre et erstatningsansvar.

Det fremgår af selskabets brev af 14/3 2016 til nævnets sekretariat, at selskabet ikke var bekendt med, om klageren på tidspunktet for sin overførselsanmodning betalte for risikodækninger ved invaliditet, kritisk sygdom og død i begge selskaber. Selskabet var heller ikke bekendt med, om klageren var medlem af … Pension pr. 1/12 2011, hvilket som sagen foreligger oplyst var en forudsætning for at kunne få del af de opsparede reserver i … Pension. Selskabet foretog ikke nogen individuel vurdering af hensigtsmæssigheden i klagerens anmodning om overførsel af pensionsmidler.

Nævnet finder, at det burde have stået selskabet klart, at det var ganske usikkert, om det overhovedet ville være i klagerens interesse at udskyde overførslen af pensionsordningen. Nævnet finder på den baggrund, at det ville have været ønskeligt, om selskabet havde fulgt op på sit brev af 20/9 2012 med en ny henvendelse til klageren, og om selskabet i øvrigt havde tilrettelagt sin sagsbehandling således, at overførslen blev gennemført i henhold til klagerens anmodning, medmindre han gav meddelelse om det modsatte.

Nævnet finder imidlertid efter en samlet vurdering af sagen ikke grundlag for at statuere, at selskabet har foretaget sådanne sagsbehandlingsfejl, at det kan begrunde et erstat-

ningsansvar over for klageren. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde erstatning til klageren i anledning af, at pensionsordningen ikke blev overført.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet har afsendt sit brev af 20/9 2012 to dage efter klagerens telefoniske henvendelse, og at selskabets udsættelse af at effektuere overførslen skete for at varetage hans interesse. Nævnet har også lagt vægt på, at det må lægges til grund, at størstedelen af den lille pensionsordning i … Pension blev forbrugt på forsikringsdækninger, der gav klageren ret til forsikringsydelser fra … Pension, hvis der indtraf en forsikringsbegivenhed i forsikringstiden. Nævnet bemærker på den baggrund, at det - for at kunne pålægge selskabet at betale erstatning til klageren – tillige påhviler klageren at godtgøre, at han har lidt et erstatningsretligt relevant tab.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand