Ankenævnet for Forsikring

Den 3. maj 2016 blev i sag nr. 88757:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Topdanmark Forsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning i Topdanmark Forsikring A/S. Han er utilfreds med selskabets sagsbehandling i forbindelse med, at han i maj 2012 anmodede om selskabet om, at hans tidligere pensionsordning i Pensionsselskab 3 skulle overføres til selskabet. Det er klagerens opfattelse, at selskabet skal dække det tab han har lidt ved, at den tidligere pensionsordning først blev overført til selskabet senere end 3 år efter hans anmodning herom.

Selskabet har anerkendt, at det har begået en fejl ved sagsbehandlingen af klagerens anmodning om overførsel af den tidligere pensionsordning fra Pensionsselskab 3. Selskabet har udbetalt "kompensation" for perioden 1/7 2012 til 1/7 2013. Selskabet afviser at udbetale yderligere med henvisning til, at klageren ved passivitet har afskåret sig selv fra at kræve yderligere udbetalt.

I klageskemaet af 26/11 2015 har klageren bl.a. anført:

> "**Sagsfremstilling**
> *Supplerende redegørelse kan evt. vedhæftes som bilag.*
> 11.5.2012 skrev jeg under på at Topdanmark skulle samle mine pensionsopsparinger hos dem og de bekræftede at de ville overføre beløbene til en samlet opsparing. Jeg har først nu fundet ud af at en af de tre opsparinger aldrig blev flyttet til dem og bedt om en hel eller delvis kompensation for at de fejlagtigt ikke har gjort hvad de havde lovet.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Et erstatnings ansvar større end det opnåede."

Dertil har selskabet i brev af 4/1 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"**Sagsfremstilling**
Klager blev omfattet af en pensionsordning den 1. maj 2012 via hans ansættelse hos … Forsikringsmeddelelsen vedlægges som bilag 1.

I forbindelse med indtegningsprocessen ønskede klager hans pensionsdepot hos [Pensionsselskab 1], [Pensionsselskab 2] og [Pensionsselskab 3] overført til Topdanmark. Begæringerne om overførsel vedlægges som bilag 2.

Vi oplyste til klager den 13. juni 2012 og 3. oktober 2012, at vi havde modtaget overførslen fra henholdsvis [Pensionsselskab 1] og [Pensionsselskab 2]. Brevene vedlægges som bilag 3.

På grund af en sagsbehandlingsfejl fik vi ikke anmodet [Pensionsselskab 3] om overførsel af klagers pensionsdepot hos [Pensionsselskab 3].

Klager kontaktede os ultimo september 2015 telefonisk og gjorde os opmærksom på, at hans pensionsdepot hos [Pensionsselskab 3] ikke var blevet overført til os. Vi vedlægger kopi af vores brev af 28. september 2015 til klager som bilag 4.

Klager ønskede i den forbindelse en kompensation for det afkast, som klager ville have modtaget, hvis overførslen var sket som begæret af klager. Vi tilbød ved mail af 24. november 2015 klager en kompensation på 11.024,06 kr. Vores mail af 24. november 2015 til klager vedlægges som bilag 5.

Kompensation for perioden 1. juli 2012 til 1. juli 2013
Vi har vurderet at klager er berettiget til kompensation for perioden 1. juli 2012 til 1. juli 2013 med følgende begrundelse:

Klager underskrev en anmodning om overførsel af hans pensionsdepot fra [Pensionsselskab 3] til Topdanmark den 7. maj 2012. Vi modtog anmodningen om overførsel den 11. maj 2012. Hvis vi efterfølgende havde anmodet om overførsel, så havde [Pensionsselskab 3] overført klagers pensionsdepot til os pr. 1. juli 2012 (dette er oplyst af [Pensionsselskab 3]).

Vi har løbende orienteret klager, hver gang vi har modtaget et overført beløb. Vi orienterede således klager ved brev af 13. juni 2012 og 3. oktober 2012 om overførslen fra henholdsvis [Pensionsselskab 1] og [Pensionsselskab 2].

I februar/marts måned 2013 har [Pensionsselskab 3] sendt en årlig forsikringsmeddelelse til klager over hans pensionsdepot. I de efterfølgende år er den årlige forsikringsmeddelelse over klagers pensionsdepot uploadet på klagers personlige side hos [Pensionsselskab 3] (dette er oplyst af [Pensionsselskab 3]).

Klager har ikke kontaktet Topdanmark før ultimo september 2015, selvom klager ikke havde modtaget nogen informationer fra Topdanmark om overførsel fra [Pensionsselskab 3] og fortsat løbende modtog årlige forsikringsmeddelelser fra [Pensionsselskab 3], herunder den årlige forsikringsmeddelelse i februar/marts måned 2013.

Hvis klager havde kontaktet os i marts eller april måned 2013 efter klager havde modtaget den årlige forsikringsmeddelelse fra [Pensionsselskab 3], ville vi kunne have anmodet [Pensionsselskab 3] om at foretage overførslen. I givet fald ville vi have modtaget overførslen af klagers pensionsdepot forventeligt i maj/juni og senest 1. juli 2013.

Vi har på baggrund af ovenstående forløb således vurderet, at klager er berettiget til kompensation for perioden 1. juli 2012 til 1. juli 2013.

Kompensationsbeløbet
Vi har vurderet at klager er berettiget til et kompensationsbeløb på 11.024,06 kr. Vi har beregnet kompensationsbeløbet på følgende måde:

Værdien af klagers pensionsdepot den 1. juli 2012 hos [Pensionsselskab 3] var 76.551,00 kr. Herfra ville [Pensionsselskab 3] fratrække et overførelsesgebyr på 1.736,00 kr. Vi ville derfor have modtaget 74.815,00 kr.

Afkastet af beløbet på 74.815,00 kr. for perioden 1. juli 2012 til 1. juli 2013 ville hos Topdanmark have været 13.332,00 kr., hvoraf der skulle betales pensionsafkastskat på 2.039,80 kr. Afkastet/renten for den samme periode i [Pensionsselskab 3] var 1.139,14 kr. efter pensionsafkastskat, som derfor fratrækkes.

Klager har herefter fået godtgørelse for de omkostninger, som klager har betalt i [Pensionsselskab 3] for at have pensionsordningen i perioden 1. juli 2012 til 1. juli 2013. Godtgørelsen er på 810,00 kr. Herudover har klager fået godtgørelse for stigning i overførelsesgebyret (2012 til 2015) fra 1.736,00 kr. til 1.797,00 kr. I alt 61 kr. (burde retteligt have været ændringen fra 2012 til 2013).

Klagers kompensation udgør således i alt 11.024,06 kr.

Vi har valgt at se bort for de investeringsomkostninger, som klager ligeledes ville have haft i Topdanmark, hvis pensionsdepotet fra [Pensionsselskab 3] var blevet overført. Disse er derfor ikke fraregnet i klagers kompensation.

Kompensationsbeløbet kan kort oplistes således:

Afkast hos Topdanmark i perioden 1. juli 2012 til 1. juli 2013	13.332,00 kr.
Fradrag for pensionsafkastskat	- 2.039,80 kr.
Fradrag for afkast modtaget hos [Pensionsselskab 3]	- 1.139,14 kr.
Godtgørelse af omkostninger betalt til [Pensionsselskab 3]	810,00 kr.
Godtgørelse for stigning i overførelsesgebyret	61,00 kr.
Kompensation	11.024,06 kr.

OOoooOO

Klager har klaget til Ankenævnet for Forsikring, da klager ikke er tilfreds med kompensationsbeløbet. Kompensationsbeløbet på 11.024,06 kr. er indsat på klagers pensionsordning, og klager har fortsat ønsket hans pensionsdepot fra [Pensionsselskab 3] overført til Topdanmark. Denne overførsel er igangsat.

Konklusion
Klager har ønsket sit pensionsdepot overført fra [Pensionsselskab 3] til Topdanmark. Topdanmark har ved en fejl ikke anmodet [Pensionsselskab 3] om overførsel. Vi har derfor tilbudt klager en kompensation på 11.024,06 kr., der dækker tabt afkast, godtgørelse for omkostninger mv. for perioden 1. juli 2012 til 1. juli 2013.

Det er vores vurdering, at klager senest i marts eller april 2013 burde have indset, at hans pensionsdepot fra [Pensionsselskab 3] ikke var blevet overført til Topdanmark og dette måtte bero på en fejl.

Det er derfor vores vurdering, at klager alene er berettiget til kompensation i perioden 1. juli 2012 til 1. juli 2013. En kompensation der udgør 11.024,06 kr.

Det er således vores vurdering, at klager burde have kontaktet os og tjekket om overførelsen var sket eller noget var gået galt senest i april 2013. Dette begrundes med, at klager løbende er blevet orienteret, hver gang vi har modtaget et overført beløb. Vi orienterede således klager ved brev af 13. juni 2012 og 3. oktober 2012 om overførslen fra henholdsvis [Pensionsselskab 1] og [Pensionsselskab 2]. Herudover har klager i februar/marts måned 2013 modtaget en årlig forsikringsmeddelelse fra [Pensionsselskab 3]. Dette burde efter vores vurdering have fået klager til at indse at hans pensionsdepot fra [Pensionsselskab 3] ikke var blevet overført til Topdanmark og dette måtte bero på en fejl.

Hvis klager havde kontaktet os i løbet af april 2013, ville vi kunne have anmodet [Pensionsselskab 3] om en overførsel, og vi ville have modtaget overførslen af klagers pensionsdepot i maj/juni og senest 1. juli 2013. Det forhold at klager har forholdt sig passiv indtil september 2015 kan ikke lægges Topdanmark til last.

Vi fastholder herefter vores afgørelse om, at klager alene er berettiget til kompensation i perioden 1. juli 2012 til 1. juli 2013. En kompensation der udgør 11.024,06 kr.

Vi henviser endvidere til Ankenævnet for Forsikrings kendelse i 85.940, hvor [et pensionsselskab] ved en fejl ikke rettidigt havde fået overført den forsikredes opsparing fra et gennemsnitsrenteprodukt til et markedsrenteprodukt. Ankenævnet for Forsikring fandt, at selskabet skulle yde forsikrede erstatning indtil det tidspunkt, hvor forsikrede burde have kontaktet selskabet med henblik på at få selskabets sagsbehandlingsfejl løst."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen – herunder:

Breve af 13/6 2012 og 3/10 2012 til klageren fra selskabet, hvoraf fremgår, at selskabet har modtaget beløb fra forsikringsselskab 1 og 2, og at beløbene er indsat på klagerens pensionsopsparing.

Nævnet udtaler:

Klageren kræver, at selskabet skal udbetale yderligere erstatning.

Selskabet afviser at udbetale yderligere med henvisning til, at klageren har afskåret sig selv fra at gøre et større krav gældende over for selskabet ved ikke inden for rimelig tid at have gjort selskabet opmærksom på, at selskabet havde begået en fejl. Til støtte herfor har selskabet henvist til, at klageren senest i april 2013 burde vide, at selskabet havde begået en fejl, da klageren hvert år i februar/marts måned modtog en forsikringsmeddelelse fra Pensionsselskab 3 om sit depot. Derudover har selskabet henvist til, at klageren ikke modtog et brev fra selskabet om, at depotet fra Pensionsselskab 3 var blevet overført, hvilket klageren havde modtaget ved overførslerne fra forsikringsselskab 1 og 2.

Af selskabets brev af 4/1 2016 til nævnet fremgår endvidere blandt andet: "I februar/marts måned 2013 har [Pensionsselskab 3] sendt en årlig forsikringsmeddelelse til klager over hans pensionsdepot. I de efterfølgende år er den årlige forsikringsmeddelelse over klagers pensionsdepot uploadet på klagers personlige side hos [Pensionsselskab 3] (dette er oplyst af [Pensionsselskab 3])."

Nævnet finder herefter at måtte lægge til grund, at klageren modtog en forsikringsmeddelelse i februar/marts 2013 ved almindelig postomdeling om sit depot i Pensionsselskab 3. På den baggrund finder nævnet, at det ved modtagelsen af denne meddelelse måtte stå klageren klart, at hans overførselsanmodning fra 2012 ikke var udført, og at det indklagede selskab ikke havde modtaget depotet. Nævnet har også lagt vægt på, at klageren ikke modtog en meddelelse fra selskabet om, at overførslen af depotet fra Pensionsselskab 3 var udført.

Uanset at den manglende overførsel af depotet beror på en fejl fra selskabets side, finder nævnet, at klageren – dels som følge af den loyale samarbejdspligt i kontraktforhold, dels som følge af tabsbegrænsningspligten – inden en vis tid burde have kontaktet selskabet med henblik på at få selskabets sagsbehandlingsfejl løst. Nævnet har herved også lagt vægt på, at passivitet i den foreliggende sammenhæng indebærer mulighed for spekulation i værdistigninger i de 2 omhandlede depoter.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet herefter ikke at kunne kritisere, at selskabet ved sin afgørelse har lagt til grund, at klageren burde have kontaktet selskabet i april 2013 om overførslen af depotet fra Pensionsselskab 3. På den baggrund og da Pensionsselskab 3 efter det oplyste tidligst ville kunne have overført depotet den 1/7 2012, finder nævnet herefter ikke at kunne kritisere, at selskabet alene har udbetalt et beløb for perioden 1/7 2012 til 1/7 2013.

Som sagen foreligger oplyst, finder nævnet, at der ikke er grundlag for at antage, at det beløb selskabet har udbetalt for perioden 1/7 2012 til 1/7 2013, ikke er opgjort korrekt. Nævnet har herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at udbetale yderligere på den baggrund.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings