Den 3. august 2016 blev i sag nr. 88927:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
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, at selskabet har afvist at yde kompensation for tab af afkast i perioden fra 2014 til den 4/2 2015, idet pensionsordningen ikke, som han havde anmodet om, blev flyttet fra lavrisiko-investeringsprofil A til højrisiko-investeringsprofil D.

Selskabet har ydet klageren en kompensation på 43.972 kr. for manglende afkast for perioden fra 5/2 2015 til 23/2 2015 med henvisning til, at hans forsikringsmægler kontaktede selskabet den 5/2 2015. Selskabet har anført, at selskabet ikke kan pålægges ansvaret for hans manglende profilskift. Selskabet har også anført, at klageren har udvist retsfortabende passivitet, at han ikke har dokumenteret et erstatningsberettigende tab, og at han har tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt.

Af brev af 5/3 2015 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

> "Da jeg … ser, at min pensionsordning …69 - med depotværdi på kr. … - har opnået et negativt afkast på kr. 44.957,- i 2013, bliver jeg mildest talt overrasket.
> …
> Af samme årsag kontakter jeg PFA for at aftale et møde, hvor PFA kan forklare det negative afkast. Jeg får nu den 21.03.14 tilbudt et møde med Jeres konsulent [rådgiver A] til afholdelse den 14. maj. Altså næsten **2 måneder** efter min første henvendelse!
> Nu ville det være en stærk overdrivelse at påstå, at [rådgiver A] var specielt kompetent til at håndtere mine problemstillinger, idet hun ikke selvstændigt kunne finde frem til, hvorfor jeg havde opnået negativt afkast. Men med hjælp fra en kollega, kom de dog frem til, at

samtidig med, at min pension var blevet flyttet til Plus, havde PFA øget vægtningen af obligationer i depotet og at obligationer havde givet et negativt afkast i 2013.

Jeg ønskede herefter, at få flyttet mine policer …03 og …69 til risikogruppe D. Det lykkedes under mødet med …03, men hvad angår …69 måtte [rådgiver A] opgive. Jeg forsøgte selv efterfølgende hjemmefra, men det kunne ikke lade sig gøre.

Jeg modtager nu i januar 2015 en invitation til at deltage i et morgenmøde for udvalgte kunder til afholdelse den 27.01.15. Under det ellers fortrinlige morgenmøde, fremfører jeg min utilfredshed med, at det dengang ikke var lykkedes at flytte min police nr. …69 til risikogruppe D, hvilket må have medført et betydeligere ringere afkast i størrelsesordenen (best guess) kr. 150.000,- til kr. 200.000,- i 2014. Deres … bad om, at vi 2 kunne tage problemstillingen op lige efter mødet. Som sagt så gjort og … lovede jeg hurtigt og ikke med yderligere 2 måneders forsinkelse ville blive kontaktet af en kompetent person fra PFA. Da jeg 2 uger senere endnu **ikke** har hørt fra PFA, tager jeg selv kontakt, hvorefter der bliver aftalt møde den 17.02.15. med Deres [rådgiver B].

Trådene bliver redet ud og ja, min police nr. …69 var ikke blevet flyttet til risikoklasse D og det var vist heller ikke så lige til. Men den blev nu flyttet.

Nu er jeg i den situation, at jeg har mistet afkast på min police nr. …69 i om ikke 2013 (hvilket stadig står til diskussion) så i hvert tilfælde i hele 2014. Et manglende afkast det beløber sig til flere hundrede tusinde kr. forårsaget af en kombination af manglende information fra PFA og manglende kompetence hos PFA's medarbejder. Et beløb jeg forventer dækket af PFA. Jeg fremførte dette krav under mødet med [rådgiver B], som anbefalede denne skriftlige klage.
At jeg, så vidt jeg kan se, heller ikke på noget tidspunkt er blevet orienteret om ændring af policenumrene fra begyndende med 1 til begyndende med 7, har blot bidraget til min forvirring."

Klageren har i klageskemaet af 7/1 2016 bl.a. anført:

"Ved personligt fremmøde den 14/5/14 hos PFA bad jeg om at få flyttet omtalte pensionsforsikring fra laveste til højeste risikogruppe (investering). Det skete ikke (se vedlagte korrespondance). Den manglende flytning har 'kostet' mig +100.000 kr. i manglende forrentning af pensionsformuen. Kernen i problemstillingen er, at PFA forsøger at overføre ansvaret fra de manglende flytning fra PFA til mig."

I brev af 26/1 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?
Parterne er umiddelbart enige om sagens fakta, og sagens tvistepunkt er dermed af juridisk karakter. Parterne er uenige om, hvem der skal bære ansvaret for det urealiserede mer-afkast, som forsikrede potentielt kunne have opnået i perioden 14. maj 2014 til 4. februar 2015, hvis forsikrede i den pågældende periode havde haft sin pensionsopsparing i markedsrente placeret i PFA Pension investeringsprofil D i stedet for i investeringsprofil A.

Herudover er det PFA Pensions opfattelse, at det ikke uden videre kan lægges til grund, at forsikrede har lidt et dokumenteret tab i erstatningsretlig forstand.

Forsikrede mener i øvrigt, at det faktum at PFA Pension har kompenseret forsikrede for det mer-afkast, som han gik glip af i perioden 5. februar 2015 til 23. februar 2015, er at opfatte som en 'delvis tilståelse'. Denne opfattelse og udlægning af baggrunden for kompensationen, bestrider selskabet, jf. nedenfor under afsnittet *'Begrundelse for PFA Pensions afgørelse'.*

Sagsfremstilling
Hermed en kort sagsfremstilling fra den periode, dvs. fra 14. maj 2014 og frem, hvor det relevante forløb er ridset op. Da parterne som nævnt stort set er enige om de faktuelle forhold, er dette blot en komprimeret version af sagsforløbet med gengivelse alene af de - for det af forsikrede fremsatte erstatningskrav - relevante tidspunkter og afgørende fakta med det formål at skære sagen til.

Den 14. maj 2014 afholder parterne et rådgivningsmøde, hvor forsikrede meddeler sin pensionsrådgiver – [rådgiver A], at han ønsker opsparingen på sine to pensionsordninger i markedsrente i PFA Pension flyttet fra investeringsprofil A til investeringsprofil D. På mødet flytter pensionsrådgiveren depotet på den ene ordning med policenr. …03 til profil D via selskabets kundeportal, hvorimod det på mødet viser sig ikke at være teknisk muligt for rådgiveren at flytte depotet på ordningen med policenr. …69 (fremover policen eller ordningen) til profil D. Forsikrede og pensionsrådgiver [rådgiver A] aftaler, at forsikrede selv skal forsøge at flytte ordningen via kundeportalen hjemme fra forsikredes egen computer via login med Nemld.

Dette forsøger forsikrede – efter egne oplysninger – umiddelbart efter rådgivningsmødet, men det viser sig, at det ikke kan lade sig gøre for ham. Forsikrede kontakter i den anledning ikke PFA Pension - hverken pensionsrådgiver [rådgiver A] eller andre i PFA Pension – og oplyser selskabet om, at hans forsøg på at ændre investeringsprofilen ikke er lykkedes, og at han fortsat ønsker sin opsparingen placeret i profil D. (Det bemærkes, at det er uomtvistet, at forsikrede ikke selv er i tvivl om, at transaktionen (ændring af profilen) ikke er lykkedes for ham.)

I de følgende ca. 8½ måned kontakter forsikrede ikke på noget tidspunkt PFA Pension vedrørende hans opsparing - herunder hans udfordringer i relation til profilvalget, jf. ovenfor.

I forbindelse med et fællesmøde den 27. januar 2015, hvor bl.a. forsikrede og en repræsentant for PFA Pension – … – deltager, udtrykker forsikrede, at han er utilfreds med, at det aldrig i sin tid (tilbage i 2014) var lykkedes at flytte depotet på hans ordning. … fra PFA Pension og forsikrede aftaler, at det vil være hensigtsmæssigt med et personligt rådgivningsmøde.

Den 5. februar 2015 kontakter pensionsmægler … PFA på vegne af forsikrede ved fuldmagt og indhenter oplysninger om profiler og aktieandele på samtlige forsikredes policer.
Den 12. februar 2015 kontakter forsikrede PFA Pension, og der bliver aftalt et møde med pensionsrådgiver [rådgiver B], hvilket møde afholdes den 17. februar 2015. Efterfølgende bliver depotet på forsikredes police flyttet over i en profil D. Dette sker den 23. februar 2015.
PFA Pension kompenserer herefter forsikrede for det afkasttab, han har lidt i perioden den 5. februar 2015 til 23. februar 2015. Det vil sige fra det tidspunkt, hvor forsikrede (via forsikredes mægler) kontakter PFA Pension og investeringsprofilerne kommer på tale og frem til det tidspunkt, efter rådgivningsmødet den 17. februar, hvor profilændringen gennemføres og depotet dermed er placeret i profil D, den 23. februar 2015.

Begrundelse for PFA Pensions afgørelse

Placering af juridisk ansvar

Det er PFA Pensions opfattelse, at forsikrede burde have henvendt sig til selskabet umiddelbart efter forsikredes mislykkede forsøg på at ændre sin investeringsprofil hjemmefra via PFA Pensions brugerportal, såfremt han fortsat nærede ønske om at ændre profilen. Havde PFA Pension fået besked herom, havde man fra selskabets side haft mulighed for at reagere og have sørget for, at profilskiftet på det tidspunkt blev gennemført på anden vis. Fx ved brug af en papirblanket til 'manuel' ekspedition.

Pensionsrådgiver i PFA Pension [rådgiver A] havde ingen grund til at antage, at tingene ikke var forløbet som forventet i forhold til, hvad hun og forsikrede havde aftalt. Det kan på ingen måde lægges PFA Pension til last, at [rådgiver A] ikke (uopfordret) kontaktede forsikrede efterfølgende for at følge op på, om han havde fået skiftet profilen eller ej.

Man kan heller ikke med rimelighed forvente, at selskabet generelt og som standard følger op på et forhold som dette overfor samtlige selskabets kunder. Dette ville kræve en særdeles omfattende indsats - og hertil skal det jo bemærkes, at de forsikrede jo ikke er forpligtede til at agere iht., hvad de er rådgivet til af selskabet. Selskabet vil således ikke kunne vide om fx en manglende effektuering af et profilskifte (som i denne konkrete sag), skyldes en fejl, kundens reaktionstid ift. at få logget på og gennemført skiftet, eller at kunden bare har ændret mening eller har valgt ikke at følge den rådgivning, som han har fået.

PFA Pension mener dermed ikke, at man kan pålægge PFA Pension ansvaret for den manglende profilændring i den ca. 8½ måned lange periode, hvor den eneste, der var bekendt med det manglende effektuerede (og ønskede) profilskifte, var forsikrede selv.

Retsfortabende passivitet

Forsikrede har via PFA Pensions kundeportal adgang til at se og løbende holde øje med udviklingen i sin opsparing, og det fremgår tydeligt af portalens forside, hvilken investeringsprofil man har sine midler placeret i. Det har således hele tiden siden 14. maj 2014 fremgået af forsikredes personlige side på kundeportalen, at hans opsparing på den ene police var placeret i profil D, og opsparingen på den anden (den omtvistede) i profil A.

(Se vedlagte skærmprints (Bilag B og Bilag C) til illustration af, hvordan en forsikrets investeringsprofil fremgår af PFA Pensions kundeportal. - Bilag B er et eksempel (ikke forsikredes ordning) på, hvordan brugerfladen så ud før sommeren 2014, hvor den blev opdateret med nyt layout - og bilag C er et eksempel på, hvordan brugerfladen har set ud siden da. Bilag C er et skærmprint af forsikredes egen ordning nu efter profilændringen er effektueret.)

Forsikrede har således hele tiden kunnet se, at midlerne ikke var flyttet. Når forsikrede ikke var i tvivl om, at hans forsøg på at flytte midlerne selv ikke var lykkedes, burde han have udvist en vis agtpågivenhed og have reageret overfor selskabet. Forsikrede må derfor anses for enten at have indset, eller burde have indset, at opsparingen på hans police fortsat var placeret i profil A, hvilket han ej heller på noget tidspunkt har bestridt.

Forsikrede venter næsten 9 måneder med at reagere overfor selskabet, hvorfor han må anses for at have udvist retsfortabende passivitet.

Er der et dokumenteret tab?

Det er PFA Pensions opfattelse, at der ikke foreligger noget dokumenteret tab.

I en situation som denne er det altid et problem at fastslå og opgøre et tab, fordi det kræver, at man teoretisk kan genskabe en situation, hvor man med sikkerhed kan sige, hvordan situationen alternativt kunne/ville have udviklet sig. Dette kan i sagens natur ikke lade sig gøre, og vil dermed - i større eller mindre omfang alt efter situationens type (antal mulige realistiske udfald) - bero på gisninger. Denne problemstilling omkring tabsopgørelsen er i årene efter finanskrisen en del gange behandlet indgående i den retspraksis, der vedrører sager om bankers erstatningsansvar overfor kunder, når bankerne har ydet investeringsrådgivning med tab for kunderne til følge.

Når man venter så længe med at reagere, som forsikrede har gjort i denne sag, åbner dette potentielt mulighed for, at man kan spekulere mod selskabet. Således forstået, at man som forsikret kan afvente med at henvende sig til selskabet til et tidspunkt, hvor det har vist sig, at der har været en gunstig udvikling i markedet, som man så er gået glip af gevinsten ved. Er markedet derimod 'gået den anden vej', og man derved i stedet har undgået et tab pga. den manglende profilændring, kan man undlade at påberåbe sig 'fejlen'. Det ville være åbenlyst uholdbart og urimeligt at pålægge selskaberne den risiko, som en sådan retsstilling og praksis ville medføre. Det skal her understreges, at PFA Pension hermed ikke retter en mistanke mod forsikrede konkret for at have spekuleret. Men denne type situation generelt har iboende denne uklarhed og risiko. Og dette må lægges forsikrede til last, da det er ham, der har ventet så længe med at reagere, at der har været opstået en periode på omkring 8½ måned, som er svære at gisne om alternative udfald af.

I denne sag betyder det konkret, at såfremt man antager, at forsikrede har lidt et erstatningsberettigende tab, beror opgørelsen af dette tab beror på en vurdering af, om man med sikkerhed kan sige, hvordan forsikrede ville have ageret efterfølgende, hvis han havde fået placeret sit depot i profil D den 14. maj 2014. Altså om han ville have ladet hele depotet henstå i den pågældende profil i hele den omtvistede periode, hvis forholdende havde udviklet sig anderledes. Denne bevisbyrde påhviler også forsikrede, idet han har bevisbyrden for, at der er lidt et tab i det påståede omfang.

Forsikredes tilsidesættelse af sin tabsbegrænsningspligt
Sidst men ikke mindst ville PFA Pension ikke være erstatningsansvarlige for et tab som påstået af forsikrede, selvom man måtte anse det som værende en ansvarspådragende handling/undladelse, at selskabet ikke har kontaktet forsikrede og spurgt ham, om han havde fået gennemført sit profilvalg eller ej tilbage i maj 2014. Dette skyldes, at forsikrede ikke har opfyldt sin tabsbegrænsningspligt, idet han i de mange måneder har undladt at gøre PFA opmærksom på den fejl, som han selv konstaterede.

Ankenævnspraksis
Ankenævnet har ved sin kendelse af 85.940 taget stilling til en sag, hvor en kunde ikke havde fået flyttet sin pensionsopsparing fra gennemsnitsrente til markedsrente trods direkte anmodning til sit selskab … herom og flere klare sagsbehandlingsfejl hos selskabet.

I den pågældende kendelse udtaler ankenævnet: *'Uanset om den manglende overførsel af den del af midlerne, der senere blev overført,* ***beror på en fejl fra selskabets side*** *finder nævnet, at klageren -* ***dels som følge af den loyale samarbejdspligt i kontraktforhold dels som følge af tabsbegrænsningsningspligten*** *- inden årets udgang* ***burde have kontaktet selskabet*** *med henblik på at få selskabets sagsbehandlingsfejl løst.'* (mine fremhævninger)

Den pågældende kendelse fastslår det faktum, at man som forsikrede selv bærer ansvaret for manglende korrektion af en fejl ea., hvis man undlader at reagere, når det står klart, at der er sket en fejl/foreligger en undladelse fra selskabets side.

I den pågældende kendelse havde forsikrede i perioden endog løbende henvendt sig til selskabet flere gange og bedt dem ekspedere hans ønske - uden at dette skete. I nærværende sag har forsikrede undladt at kontakte PFA Pension førend efter ca. 8½ måned. Og fra det tidspunkt, hvor forsikrede … endelig kontakter PFA Pension, har han modtaget erstatning for det afkast, han er gået glip af i perioden herefter, dvs. fra den 5. februar 2015 til den 23. februar 2015.

Konklusion
PFA Pension fastholder således, at selskabet ikke er erstatningsansvarlig for det potentielle mer-afkast, som forsikrede ville have opnået, hvis han havde flyttet depotet på sin police med nr. …69 til profil D den 14. maj 2014, og depotet herefter havde henstået uberørt i den pågældende profil frem til den 5. februar 2015.

Forsikrede er med den af PFA Pension tidligere udbetalte 'erstatning' på kr. 43.972 blevet behørigt og fuldt ud kompenseret for sit afkasttab i relation til profilskiftet."

Klageren har hertil i brev af 18/2 2016 fremsat følgende bemærkninger:

"1) Kompensation: Så vidt jeg kan se ud af PFA's skrivelse af 08.05.15 er der ikke tale om en kompensation men tildeling af et manglende afkast for perioden 5.2. - 23.02.2015. Hvor netop den periode kommer fra, ved jeg ikke.

2) I min skrivelse bilag 1 side 1 sidste afsnit giver jeg PFA v/[rådgiver A] opgaven og dermed ansvaret for at få flyttet min police til en anden risikogruppe. Da det ikke lykkedes, ville hele denne sag ikke været opstået, såfremt [rådgiver A] havde udleveret et dokument, som ved min underskrivelse havde givet PFA fuldmagt til senere og uden min medvirken at gennemføre flytningen. Det blev der ikke, Sådan en fuldmagt blev udfærdiget ved mit senere møde med PFA v/[rådgiver B] d. 17.02.2015, hvorefter den da givne problemstilling blev løst efterfølgende.

3) Jeg må gå ud fra, at [rådgiver A] vidste eller burde vide, at når hun som daglig bruger af PFA's IT-system ikke kan gennemføre flytningen, så kan jeg – som amatør i denne forbindelse – heller ikke.

4) Såfremt jeg efterfølgende havde accepteret at have overtaget ansvaret for flytningen, burde dette være sket ved udfærdigelse af et møderefferat til godkendelse af begge parter. Det blev der ikke, men det blev der ved mit nævnte møde med [rådgiver B], hvorefter der ikke var tvivl om hvem der havde ansvaret for hvad.

5) I PFA's svarskrivelse til Ankenævnet skriver man på side 6 afsnit 5: 'Man kan heller ikke med rimelighed forvente, at selskabet generelt og som standard følger op på et forhold som dette overfor samtlige selskabets kunder.' Til dette vil jeg føje, at jeg sandelig ikke håber, at selskabet har sager af denne karakter med samtlige selskabets kunder, men at selskabet føler sig forpligtet til, at give alle kunder en ansvarlig behandling. Dette er vel ikke forskelligt fra alle andre leverandør/kunde forhold. Jeg bestilte en vare, jeg ikke fik leveret, men jeg har ikke annulleret ordren.

6) Jeg har indtil i hvert tilfælde 4. marts 2014 ikke kunnet følge min pension på websitet 'Mit PFA', idet der blev udbetalt forsikringserstatning og at PFA derfor skulle udføre alle statusopgørelser manuelt.

7) Det er ikke uden betydning at anføre, at PFA i denne sag har lavet utroligt mange fejl. Mange unødvendige forsinkelser. At [rådgiver A] ikke besad de mest basale kvalifikationer til at servicere PFA's kunder."

Selskabet har hertil i brev af 4/3 2016 til nævnet anført, idet selskabet i øvrigt henviser til sit brev af 26/1 2016 til nævnet:

"Ad 2) Parterne blev enige om, at forsikrede skulle forsøge at foretage profilændringen digitalt fra sin egen computer. Havde forsikrede umiddelbart efter det mislykkede forsøg på at ændre digitalt meddelt PFA Pension dette, havde han allerede på det tidspunkt fået tilsendt/udleveret blanketten. Det gjorde han imidlertid ikke, jf. sagsfremstillingen i PFA Pensions skrivelse af 26. januar 2016 til ankenævnet.

Ad 3) [Rådgiver A's] anbefaling af, at forsikrede forsøgte hjemmefra, beroede ikke på en antagelse af, at forsikredes personlige IT-færdigheder var bedre end hendes egne. Antagelsen var, at det tekniske problem skyldtes et problem relateret til [Rådgiver A's] computer, eller en midlertidig (i det tidsrum mødet blev afholdt) udfordring på PFA's netværk, som var af forbigående karakter. Et problem som dermed ikke nødvendigvis ville vise sig ved login fra forsikredes egen computer - herunder på et senere tidspunkt.

Ad 4) Det er ikke bestridt, at det var aftalt, at forsikrede skulle forsøge at logge ind og ændre selv. Og ej heller, at forsikrede forsøgte - men ikke meddelte selskabet, at det var mislykkedes. At dette ikke foreligger på skrift i form af et referat ændrer ikke ved, hvad der reelt er foregået."

Klageren har i brev af 20/3 2016 til nævnet bl.a. anført:

"PFA har i hele forløbet hæftet sig ved, at da jeg ikke har henvendt mig, føler PFA sig heller ikke forpligtiget til at yde mig kompensation for hele den periode, jeg påstår. Som allerede beskrevet i min anke dateret 05.03.15 deltager jeg i et morgenseminar d. 27.01.15, hvor jeg i umiddelbar forlængelse har et møde med PFA's … og her beskriver problematikken om det i mine øjne manglende afkast/fejlagtige indplacering i risikogruppe A. Jeg kontakter altså PFA direkte den 27.01.15 og ikke gennem min mægler d. 05.02.15. Derfor, og om ikke andet, bør beregningsperioden for kompensationen begynde den 27.01 og ikke den 05.02.

Jeg vedholder dog mit krav."

Hertil har selskabet i brev af 30/3 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"PFA Pension har alene den bemærkning, at PFA Pension blev kontaktet telefonisk af en forsikringsmægler fra … den 5. februar 2015. Henvendelsen skete ifølge … på vegne af forsikrede efter dennes eget ønske herom iht. fuldmagt udstedt af forsikrede den 22. januar 2015, dvs. ca. 14 dage før … henvender sig til PFA Pension.

PFA Pension har på intet tidspunkt afvist, at forsikrede har rettet henvendelse til selskabets medarbejder … ifm. dennes afholdelse af et seminar for en større forsamling af kun-

> der den 27. januar 2015. - … havde imidlertid ikke i den sammenhæng og i det forum mulighed for at undersøge og tage stilling til forsikredes konkrete forespørgsel/sag, hvilket forsikrede heller ikke kan anses for at have haft en *berettiget* forventning om.
>
> Forsikrede havde således allerede (og umiddelbart inden) været i dialog med … på tidspunktet for afholdelsen af seminaret den 27. januar 2015."

Nævnet har fået forelagt yderligere korrespondance fra parterne.

Nævnet udtaler:

Sagen vedrører, om klageren har krav på yderligere kompensation i anledning af, at police …69 ikke blev flyttet til højrisiko-investeringsprofil D i 2014, sådan som han havde ønsket, hvorved han gik glip af afkast.

Klageren kontaktede selskabet den 21/3 2014, idet han ønskede en forklaring på, hvorfor der var negativt afkast på hans pensionsordning i 2013. På et møde mellem klageren og selskabets pensionsrådgiver den 14/5 2014 udtrykte klageren ønske om, at ordningens investeringsprofil skulle ændres fra lavrisikoprofil A til højrisikoprofil D. Pensionsordningen er fordelt på to policer. Rådgiveren flyttede under mødet police nr. …03 til profil D i IT-systemet, men det lykkedes ikke tilsvarende at flytte den anden police nr. …69 til profil D.

Nævnet lægger til grund, hvilket heller ikke ses bestridt af klageren, at parterne herpå aftalte, at klageren senere selv skulle logge ind i selskabets kundeportal fra egen computer og overflytte policen til profil D. Selskabet har oplyst, at det i de fleste situationer er muligt at ændre sin investeringsprofil på kundeportalen fra egen computer ved brug af Nem-ID. Det lykkedes ham imidlertid ikke – trods forsøg – selv at ændre investeringsprofilen på kundeportalen. Klageren henvendte sig først til selskabet igen primo 2015.

Nævnet finder, at det ikke udgør ansvarspådragende mangelfuld sagsbehandling, at selskabets pensionsrådgiver henviste klageren til selv at skifte investeringsprofil i kundeportalen, da det ikke var lykkedes for hende at foretage ændringen i IT-systemet på

mødet. Selskabets medarbejder har herved rimeligvis kunnet forudsætte, at klageren ville vende tilbage, hvis han mislykkedes med selv at foretage ændringen, hvorefter andre løsningsmetoder til at imødekomme hans ønske kunne blive relevante.

Nævnet finder, at klageren efter omstændighederne ikke kunne have haft en berettiget forventning om, at selskabet af egen drift og uden fornyet henvendelse fra klageren ville foretage opfølgende skridt med henblik på at sikre sig, at hans ønske om profilskifte blev effektueret i kundeportalen.

Nævnet finder herefter, at klageren ikke har bevist, at selskabet i forbindelse med hændelsesforløbet i 2014 har begået sagsbehandlingsfejl, der kan begrunde et erstatningsansvar over for klageren.

Selskabet har ydet klageren en kompensation for tab af afkast for perioden fra den 5/2 2015 – hvor selskabet blev kontaktet af klagerens pensionsmægler – til den 23/2 2015, hvor police …69 blev flyttet til profil D. Nævnet finder ikke grundlag for at pålægge selskabet at yde yderligere kompensation til klageren. Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Carsten Sennels