Ankenævnet for Forsikring

Den 29. marts 2017 blev i sag nr. 89247:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Skandia Danmark
Kay Fiskers Plads 9
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsordning i Skandia Danmark. Han klager over selskabets langsommelighed med at overføre værdien af ordningen til hans bank. Han kræver 475.580 kr. i erstatning for det kursfald, han har lidt, før selskabet havde realiseret og overført depotet.

Selskabet har anført, at overførslen er sket ifølge brancheaftaler om overførsel ved flytning af ordninger inden for 8 uger, når der hertil henses til spærreperioden for overførsler omkring årsskifte, jf. § 2 i bekendtgørelse om visse regler i pensionsafkastbeskatningsloven. Selskabet har videre anført, at klageren var informeret om sagsbehandlingstiden på det modtagende banks hjemmeside. Selskabet har afvist at have pådraget sig et erstatningsansvar.

Klageren har i klageskemaet af 23/3 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Jeg klager hermed over det tab, som jeg finder, at Skandia A/S har påført mig, i forbindelse med en urimelig langsommelig overførsel af værdien af mit pensionsdepot hos Skandia til mit pensionsdepot hos [bank].
>
> Til orientering sendte jeg d. 23.11.2015 vedlagte udfyldte 'Overførselsanmodning' … til [bank], hvor jeg anmodede dem om at foranledige, at Skandia overførte værdien af mit pensionsdepot hos Skandia …44 til min kontantkonto hos [bank] … Fra [bank] er jeg informeret om, at de videresendte anmodningen til Skandia d. 24.11.2015.

I ovennævnte forbindelse havde jeg en forventning om, at det tog ca. 1 dag eller max. en uge for Skandia at sælge aktierne mv. i mit depot og overføre beløbet til [bank], fordi tidsforbruget til at sælge pågældende aktier mv. og overføre beløbet, faktuelt vel kun tager nogle få timer.

Så vidt jeg kan vurdere af Skandias kontoudtog …, har selskabet beregnet sig 1.524,- kr. for at sælge pågældende aktier mv. og overføre beløbet til [bank], hvilket vel taler for, at Skandia faktuelt ikke har brugt mange timer på det pågældende arbejde.

Hvis Skandia havde brugt ca. 1 uge på at sælge pågældende aktier mv. og overføre beløbet til [bank], skulle de have overført 5.236.393 kr. – svarende til den samlede værdi af mit depot pr. d. 30. november 2015.

Til orientering har jeg aldrig modtaget kopi af de vilkår, som gælder for min pensionsopsparing hos Skandia, men d 13. marts 2016 blev jeg blevet opmærksom på via Skandias hjemmeside: … at følgende fremgår af 'Skandia Basic Investeringsvilkår' … vedr. udbetaling, punkt '4.2. Før aftalt pensionsalder':

> *'Ved ophævelse af pensionsopsparingen før den aftalte pensionsalder, bliver markedsværdien opgjort ud fra de fonde, der indgår i den Basic-profil, opsparingen er placeret i.*
>
> *Markedsværdien af opsparingen bliver fratrukket eventuelle omkostninger og afgifter på det tidspunkt, hvor de investerede aktiver sælges.*
>
> *Der handles som udgangspunkt én gang om måneden. Skandia har løbende måned plus en måned til at foretage de nødvendige handler i forbindelse med ophævelse før den aftalte pensionsalder.'*

Imidlertid finder jeg ikke, at der i nærværende tilfælde var tale om 'ophævelse af pensionsopsparingen før den aftalte pensionsalder', idet der ikke var tale om, at jeg ønskede at hæve min pensionsopsparing før den aftalte pensionsalder, men kun ønskede, at værdien af mit pensionsdepot hos Skandia, blev overført til et andet pensionsdepot hos [bank].

Men hvis jeg måtte have misforstået Skandias investeringsvilkår, og vilkårene skal fortolkes sådan, at Skandia i nærværende tilfælde 'har løbende måned plus en måned til at foretage de nødvendige handler i forbindelse med ophævelse(n)', altså svarende til at Skandia senest d. 31. december 2015 skulle have overført værdien af mit pensionsdepot …, så kan det konstateres, at værdien var 118.868 kr. mindre end d. 30. november. D. 31. december 2015 var værdien af mit depot … 5.117.525 kr.

Så vidt jeg i øvrigt kan vurdere, er der ingen bestemmelser, som fremgår af 'Almindelige forsikringsbetingelser for Skandia Link' …, der er aktuelle for nærværende sag, hvorfor jeg ikke finder, at disse betingelser er relevante nærværende sag. Endvidere finder jeg ikke, at andre vilkår/betingelser, som fremgår af Skandias hjemmeside, er relevante for nærværende sag.

For en god orden skyld vedlægger jeg en kopi af den seneste offentliggjorte 'Opsparings- og forsikringsoversigt' - dvs. for 2014 …

Da jeg kom hjem fra ferie i næsten hele februar måned 2016, konstaterede jeg d. 27. feb., at Skandia hverken havde indsat det samlede indestående af mit depot d. 30.11.2015 (5.236.393 kr.) eller d. 31.12.2015 (5.117.525 kr.) på min kontantkonto hos [bank].

Endvidere konstaterede jeg, at Skandia havde hævet (stjålet?) 4.354.365,66 kr. allerede d. 5. februar 2016, men ikke havde indsat beløbet på min konto hos [bank], hvilket gav anledning til vedlagte mail fra undertegnede af d. 27.02.2016 samt svar af d. 29.02.2016 fra Skandia …

Først d. 3. marts 2016 kunne jeg konstatere, at Skandia havde overført de 4.354.365,66 kr. til min konto hos [bank] (som Skandia hævede allerede d. 5. februar), hvorfor det vel kan konstateres, at Skandia havde 'stjålet' beløbet i ca. en måned. Og mit spørgsmålet i denne forbindelse er i øvrigt, hvor længe Skandia monstro ville have 'stjålet' de 4.354.365,66 kr., hvis jeg ikke havde 'gjort anskrig' ved at sende dem mailen af d. 27. februar?

Men jeg kunne endvidere konstatere d. 03.03.2016, at Skandia fortsat ikke havde overført 401.157 kr. fra mit depotnr. …44 til … hos [bank].

Af ovenstående fremgår, at den samlede værdi af mit pensionsdepot pr. d. 03.03.2016 kan opgøres til kun 4.755.522,66 kr. (4.354.365,66 + 401.157,-)

Af ovenstående fremgår endvidere, at hvis Skandia havde ulejliget sig med at efterkommet min anmodning/havde overført værdien af hele depotet til min kontantkonto hos [bank] d. 30. nov. 2015, så ville de ikke havde have påført mig et tab på 480.870,34 kr. (5.236.393 - 4.755.522,66).

Af ovenstående kan det endvidere beregnes, at Skandia 'kun' ville have påført mig et tab på 362.002,- kr. (5.117.525 - 4.755.522,66), hvis de havde overført værdien af hele depotet til min kontantkonto hos [bank] d. 31. dec. 2015.

Hvor stort det samlede tab måtte blive, kan selvsagt først beregnes, når Skandia ulejliger sig med at overføre det resterende indestående på mit depotnr. …44 til min kontantkonto hos [bank].

Af ovenstående fremgår, at jeg føler mig snydt af Skandia. Men spørgsmål er, om jeg kan forvente at være berettiget til erstatning fra Skandia – herunder hvilket beløb jeg evt. måtte være erstatningsberettiget til at modtage?

Jeg vil i øvrigt benytte lejligheden til at gøre opmærksom på, at Skandias behandling af undertegnede ikke forekommer mig at harmonere specielt godt med Skandias oplysninger om sig selv, men forekommer mig at være vildledende markedsføring, når de på deres hjemmeside … skriver følgende:

> *'Vi skaber værdi for vores kunder med innovative løsninger inden for ... langsigtet opsparing, og vi gør det lettere for vores kunder at træffe de rigtige beslutninger om deres økonomi.*
>
> *Vi har fokus på at skabe værdi for vores kunder hver dag, for vores holdning er, at pension ikke kun handler om engang i fremtiden, men om livet lige nu. For et godt liv er ikke kun det liv, der kommer, men det liv vi lever – lige nu.'*

…

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker af få erstatning for det tab jeg har lidt, pga. selskabets/Skandias urimelig langsommelig overførsel af værdien af mit pensionsdepot hos Skandia til mit pensionsdepot hos [bank]."

I brev af 8/4 2016 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Redegørelse
[Bank] har som du nævner, sendt besked til os om at du ønsker overførsel af din pensionsopsparing 24. november 2015. I Skandia bestræber vi os altid på at overholde brancheregle rne omkring overførsel af pensionsopsparinger, efter princippet 'løbende måned for modtagelse + en måned'.

Der løber dog en spærreperiode fra 15. december 2015 – 22. januar 2016 hvor der ikke kan overføres pensionsordninger mellem pensionsselskaber og banker. Dette bør [bank] have orienteret dig om.

Efter spærreperioden sætter vi din ordning til salg, dvs. vi realiserer de investerede midler pr. 2. februar 2016. Denne ekspedition er færdig 5. februar 2016, og jeg mener derfor at vi har behandlet din anmodning om overførsel indenfor de rammer der kan forventes.

Efter den 5. februar 2016 går der imidlertid indtil 1. marts 2016 før din overførsel reelt sker. Dette kan jeg kun beklage, da ekspeditionstiden her maksimalt bør være 5 hverdage.

Forslag til løsning
Hvis du er enig i mine betragtninger omkring sagen, så vil jeg sikre en beregning af det afkast du er gået glip af i perioden 5. februar 2016 til 1. marts 2016. Dette afkast kan vi så sammenligne med det afkast du er gået glip af hos [bank].

Jeg håber du vil vende tilbage til mig, så vi kan åbne en dialog omkring at få løst sagen."

Klageren har som svar herpå i brev af 14/4 2016 til selskabet bl.a. anført:

"Vedr. din oplysning:

> *'I Skandia bestræber vi os altid på at overholde brancheregle rne omkring overførsel af pensionsopsparinger, efter princippet 'løbende måned for modtagelse + en måned'.*

gør jeg opmærksom på, at denne 'bestræbelse' ikke fremgår af vilkårene for min pensionsopsparing jf. Bilag 2 og 3 (som jeg downloadede fra Skandias hjemmeside d. 11.03.2016) til min klage, hvorfor jeg ikke finder, at disse brancheregler er relevante at henvise til i nærværende sag.

I ovennævnte forbindelse bedes du i øvrigt venligst oplyse, om du kan bekræfte, at Skandia aldrig har sendt mig oplysninger om, hvilke vilkår der gjaldt for min pensionsopsparing?

Jeg skal samtidig anmode dig om at bekræfte (hvis Skandia ikke kan dokumentere at have sendt mig oplysninger om vilkårene for min pensionsopsparing) at det er overtrædelse af 'Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder'? - hvor følgende fremgå af § 6 Stk. 1:

> *'En finansiel virksomhed skal indgå eller bekræfte alle væsentlige aftaler med sine kunder i papirformat eller på andet varigt medium. En aftale skal indeholde en beskrivelse af parternes væsentlige rettigheder og pligter samt af de finansielle ydelser, der er omfattet af aftalen.' (min understregning)*

Og hvor følgende fremgå af § 6 Stk. 2:

> *'Vilkår, der indgår i aftalen, kan fremgå ved en henvisning til separate dokumenter, herunder den finansielle virksomheds almindelige forretningsbetingelser.'*

Og hvor følgende bl.a. fremgå af § 6 Stk. 4:

> *'Såfremt kunden har ret til at opsige aftalen, skal dette fremgå af varslingen samt under hvilke betingelser, kunden kan opsige aftalen.'*

Endvidere bedes du oplyse, om Skandia kan bekræfte, i nærværende sag at have overtrådt 'Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder' § 8? - hvor følgende fremgår af Stk. 2:

> *'(...) Endvidere skal virksomheden af egen drift yde rådgivning (...), hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor.'*

Og hvor følgende fremgår af Stk. 3:

> *'Rådgivningen skal tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende (...)'*

Vedr. din oplysning:

> *'Der løber dog en spærreperiode fra 15. december 2015 – 22. januar 2016 hvor der ikke kan overføres pensionsordninger mellem pensionsselskaber og banker. Dette bør [bank] have orienteret dig om.'*

gør jeg opmærksom på, at denne 'spærreperiode' heller ikke fremgår af vilkårene for min pensionsopsparing jf. Bilag 2 og 3 til min klage, hvorfor jeg ikke finder, at det er relevant at henvise til denne i nærværende sag.

Jeg er uforstående overfor din bemærkning om, at [bank] burde have oplyst mig nævnte spærreperiode, fordi det vel er [bank] uvedkommende, hvilke vilkår der gjaldt for min pensionsopsparing hos Skandia?

Af ovenstående fremgår samlet set, at jeg ikke finder, at Skandia har behandlet min anmodning om overførsel af min pensionsordning til [bank], indenfor de rammer jeg kunne forvente.

Jeg vil i øvrigt benytte lejligheden til at oplyse, at jeg har konstateret, at Skandia har overført den resterende del af mit pensionsdepot til [bank] d. 08.04.2016, dvs. **406.447 kr.**

Det samlede tab, som jeg finder, at Skandia har påført mig, i forbindelse med den urimelige langsommelige overførsel af min pensionsopsparing til [bank], finder jeg nu kan opgøres til 475.580 kr. ((4.354.366 + 406.447) - 5.236.393) jf. nedenstående.

D. 30. november 2015 havde min pensionsopsparing hos Skandia følgende værdi: **5.236.393 kr.**
D. 3. marts 2016 overførte Skandia **4.354.366 kr.** til min konto hos [bank].
D. 8. april overførte Skandia **406.447 kr.** til min konto hos [bank].

På ovenstående baggrund anmoder jeg hermed Skandia om at erstatte nævnte tab."

Af selskabets svarbrev af 11/5 2016 til nævnet fremgår bl.a.:

"Påstand: Frifindelse.

Sagens forløb:
Klager er en privat kunde siden 2012. Han opretter i 2012 en ordning under Skandia Basic med højrisiko-profil 4. Der laves en ratepension og en kapitalpension. Han vælger en investeringsstrategi, der kan betegnes som den højeste mulige risiko, hvor hele depotet kan placeres i aktieinvesteringer. Klager indsender en anmodning om overførsel af sit depot til en ny aktør indenfor investering den 23. november 2015 (bilag …). Der er dermed tale om en overførsel til en anden ordning. Betingelserne herfor aftales mellem brancheorganisationerne og af lovgivningen (vedr. spærreperioden).
…
Da klager anmoder om overførslen, er han … år.
…
Det fremgår, at Skandia overførte kr. 4.354.366 kr. til [bank] og yderligere den 8. april 2016 overførte kr. 406.447 til klagers konto i [bank] dvs. i alt kr. 4.760.813. Dette skal holdes op imod, at depotet pr 30. november 2015 udgjorde kr. 5.236.393, dermed er nedgangen i depotet kr. -475.580 (bilag C, side 7). Dermed er størsteparten af beløbet overført indenfor 8 ugers-fristen (anmodning modtaget 23. nov. 2015 – spærreperiode starter 15. december 2015 dvs. 2,5 uge og yderligere ca. 5 uger efter spærreperiodens udløb den 22. jan 2016 - 1. marts 2016, hvor størstedelen af beløbet kr. 4.354.366 overførtes i alt ca. 7,5 uge. Det resterende beløb kr. 406.447 blev overført den 8. april 2016 dvs efter 8-ugers fristen. Men Skandia har den 8. april 2016 oplyst, at man gerne forsøger at finde en mindelig løsning, hvilket klager ikke har reageret på (klagen er dog indgivet d. 29. marts 2016 dvs inden klager får svar fra Skandia).

Som det ses af ovenstående foreslås en beregning af det afkast som klager ikke fik beregnet og tillagt sit depot for perioden 5. feb 2016 - 1. marts 2016. Det benægtes ikke fra Skandias side, at der ved handlen skete en markant nedgang i depotet, men det er klager, der indsender anmodning om overførsel på [banks] skema, hvorfor Skandia må gå ud fra klager er vejledt af sit nye selskab om reglen om spærreperiode ved overførsler af pensioner og branchekutymer vedr. overførsel af depoter mellem selskaber og herunder spærreperioden 15. dec. 2015 - 22. jan. 2016, hvor der ikke kan ske overførsler af ordninger.

Spærreperioden fremgår af:

> *'bekendtgørelse nr. 1634 af 21. december 2010 om visse regler i pensionsafkastbeskatningsloven § 2 fremgår:*
>
> *'§ 2. Begærer den skattepligtige en ordning overført mellem to banker eller mellem et penge- og pensionsinstitut i perioden fra den 15. december i indkomståret til og med den 22. januar året efter indkomståret, kan overførslen tidligst ske med virkning fra den 23. januar året efter indkomståret.'*

Det fremgår klart af [banks] hjemmeside, at der er en spærreperiode samt flytteperiode på 8 uger (på [banks] hjemmeside, 'trækkes' tillige skemaet, som klager har tilsendt Skandia om overførsel af depotet).

Dette fremgår af [banks] hjemmeside: …
'Pension

- *Hvor langt tid tager det at få overført min pensionsordning til [bank]?*
- *Hvad sker der i flytteprocessen?*
- *Hvad koster det at flytte en pensionsordning til [bank]?*
- *Kan alle pensionsordninger overføres til [bank]?*
- *Bliver anskaffelseskursen videreført, når jeg flytter min pension til [bank]?*

1 Hvor langt tid tager det at få overført min pensionsordning til [bank]?

Det er aftalt i branchen, at en overførsel maksimalt må tage 8 uger, men typisk tager det mellem 6-8 uger, uanset om midlerne står som likvider eller værdipapirer.

I perioden omkring årsskiftet - kan det dog tage mere end 8 uger, da de danske pengeinstitutter har en spærreperiode for overførsler. Der kan også i særlig tilfælde findes grunde til at det tager længere tid end 8 uger at gennemføre en overførsel. Erfaringsmæssigt kan det for pengeinstitutter, som mange kunder flytter væk fra, tage længere tid at ekspedere sagerne.

2 Hvad sker der i flytteprocessen?

1. *Du udfylder og underskriver blanketten 'Overførsel af pensionsordning'.*
2. *[Bank] modtager blanketten og videresender den til det afgivende selskab.*
3. *Det afgivende selskab modtager blanketten og behandler sagen.*
4. *[Bank] modtager værdipapirer fra afgivende selskab.*
5. *Pensionsdokumenterne bliver sendt via post. Derfor kan der gå op til flere dage, fra værdipapirerne bliver sendt, til de resterende midler bliver bogført på depotet.*
6. *[Bank] modtager likvider og pensions-dokumentation.*
7. *[Bank] registrerer din pensionsordning.*
8. *Din pensionsordning er overført til [bank].*

3 Hvad koster det at flytte en pensionsordning til [bank]?

[Bank] tager ikke noget for at tage imod pensionsordningen. Det beløb, som bliver overført fra din nuværende bank eller dit pensionsselskab, vil derfor også være til rådighed i pensionsordningen hos [bank].

Bemærk dog, *at din bank eller dit pensionsselskab som regel tager et gebyr for at flytte en pensionsordning ud.*

Hvis du vil vide, hvor meget dit nuværende pensionsinstitut forlanger for en overførsel, bør du kontakte det, inden du anmoder om at flytte din pensionsordning'. (citat slut).

Da klager fandt og udskrev skemaet fra det nye pensionsselskab, blev han grundigt informeret om spærreperioden samt at det ikke kan forventes at et depot flyttes før der – udover spærreperioden – er forløbet 8 uger. Som [banks] hjemmeside siger: *'I perioden omkring årsskiftet - kan det dog tage mere end 8 uger, da de danske banker har en spærreperiode for overførsler. Der kan også i særlig tilfælde findes grunde til at det tager længere tid end 8 uger at gennemføre en overførsel. Erfaringsmæssigt kan det for banker, som mange kunder flytter væk fra, tage længere tid at ekspedere sagerne' (jf. klagers nye selskabs hjemmeside).*

Anbringender
Til støtte for de nedlagte påstande gøres det gældende

at at klager havde valgt den mest risikable investeringsstrategi, Skandia Basic, profil 4, hvor op til 100 % kan placeres i aktier (se bilag A, side 2) og at overførslen til [bank] af depotnr. …44 dermed medførte et tab på det af klager angivne.

at Skandia har oplyst i betingelserne, at ved ophævelse i utide, ville der ske salg til markedsværdien opgjort ud fra de fonde, der indgår i den Basic-profil, som klager har valgt (bilag 2, betingelserne, pkt. 4.2). Men i det konkrete tilfælde er der tale om en overførsel dvs. ikke en ophævelse, hvorfor betingelse pkt. 4.2. ikke finder anvendelse i dette konkrete tilfælde

at overførsler sker så hurtigt som muligt, men kan dog ikke ske i spærreperioden jf. bekg. nr. 1634 af 21. december 2010 mellem 15. december 2015 – 22. januar 2016, hvilket modtagende selskab har oplyst om på den hjemmeside, hvor klager 'trak' sit skema vedr. overførsel af pensionen til [bank]

at Skandia har løftet sin bevisbyrde for at salget skete ifølge aftalen mellem brancherne.

at Skandia tilbyder klager, at Skandia vil beregne det afkast som klager gik glip af i perioden 2. februar 2016 til 1. marts 2016, hvor overførslen til det nye selskab skete (bilag B), selv om kunden kun har ret til kompensation, hvis der var tale om en ophævelse (og ikke en flytning, som der er tale om i det konkrete tilfælde).

at det modtagende selskab ([bank]) oplyser om, at det i perioden op til jul reelt kan gå over de aftalte 8 uger, da mange kunder erfaringsmæssigt flytter ordninger op til jul

at klager på den baggrund ikke har ret til erstatning.

Processuelt
Skandia har løftet sin bevisbyrde for, at klager ved anmodning om overførsel til [bank] skete ifølge branchens aftale om overførsel ved flytning af ordninger, og at det modtagende selskab havde grundigt redegjort for, at det kunne tage længere tid, hvis der skete flytning omkring jul.

Skandia skal derfor for Ankenævnet indstille, at Skandia ikke ved salget har pådraget sig et erstatningskrav, da salget skete indenfor de 8 uger plus spærreperioden plus særlige forhold omkring jul kan bevirke længere behandlingstid og da klager var informeret herom af sit nye selskabs hjemmeside."

Klageren har i et brev af 3/6 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Endelig kan jeg oplyse, at en af årsagerne til, at jeg ønskede at overføre mine pensionsmidler hos Skandia til [bank], var, at jeg ønskede midlerne indsat på min kontantkonto hos [bank] (hvor de stadigvæk står), for at minimere min risiko.
…
Jeg mener fortsat, at 'brancheorganisationernes aftaler' er sagen uvedkommende, idet der åbenlyst ikke er henvist til disse aftaler i de vilkår, der gjaldt for min pensionsopsparing hos Skandia.

Endvidere mener jeg, at div. 'lovgivning' - herunder pensionsbeskatningslovens § 41 - er sagen uvedkommende, når der ikke er henvist til denne lovgivning i de af Skandias vilkår, der gjaldt for min pensionsopsparing.

Jeg mener fortsat, at de vilkår der fremgår af Bilag 2 punkt 4. Udbetaling, ikke er relevant for sagen, fordi denne bestemmelse vedrører 'ophævelse af pensionsopsparingen før den aftalte pensionsalder', hvilket der som bekendt ikke var tale om.

Jeg vil i øvrigt bemærke, at jeg i forbindelse med at oprettede pensionsdepotet i 2012, hverken modtog et 'velkomstbrev' eller en kopi af de vilkår, som gjaldt for min pensionsopsparing. I forbindelse med at Skandia (angivelig) ændrede vilkårene d. 01.06.2013, modtog jeg heller ikke en kopi af de nye vilkår. Jeg ved derfor ikke, om relevante dele af vilkårene for nærværende sag, var de samme i 2012, som dem der pt. fremgår af Skandias hjemmeside.

Idet jeg antager, at [bank] af gode (konkurrencemæssige) grunde ikke detaljeret kendte til vilkårene for mine pensionsdepoter hos Skandia, finder jeg det umiddelbart ikke rimeligt at påstå, at [bank] i forbindelse med overførselsanmodningen overtog ansvaret for at informere mig om, at jeg risikerede et meget betydeligt tab, fordi Skandia formentlig vil bruge urimelig lang tid på at overføre mine pensionsmidler, når fakta er, at det kun tager nogle få minutter evt. timer at sælge værdipapirerne og overføre beløbet til [bank]."

I brev af 9/6 2016 fra selskabet til nævnet hedder det heroverfor bl.a.:

"Pligt at oplyse om konsekvenser af flytning
…
Bekendtgørelsen hjemler, at de finansielle virksomheder omfattet af bekendtgørelsen kan/er nødt til at 'holde julelukket' mht. værdipapirhandel omkring jul også kaldet spærreperioden. Borgerne har pligt at kende bekendtgørelserne samt love i Danmark. Derfor burde Skandia måske have oplyst herom, men da Skandia kendte den nye forvalter og kunne se på [banks] hjemmeside, at alt var oplyst og at det skal læses, inden kunden kan rekvirerede flytteskemaet, er Skandia i god tro mht. at have vished for at den nye forvalter havde informeret om 'spærreperioden' som den julelukkede periode benævnes. Der henvises desuden til nedenfor om god skik-reglerne.

Ophævelse
Skandia er enig i, at der ikke er tale om ophævelse, men formuleringen fra vilkårene om ophævelse er alene citeret på side 2 i sagsfremstillingen for at oplyse om betingelsernes vilkår om ophævelse, da det er den eneste 'ændringsgrund, som vilkårene indeholder'. Desuden nævnes i sagsfremstillingen, at ophævelse sker på markedsvilkår. Den sætning er vigtig, da det også er markedsvilkår som i øvrigt gælder ved flytning dvs. der sker salg af depotet til gældende kurser og derefter flyttes ordningen til den nye forvalter. Dermed er klager fra vilkårene klar over, at en ændring vil ske til markedsvilkår. Da klager indtræder i ordningen i 2012 er han også klar over at der er tale om et depot og at han ikke medtager 'værdipapirbeholdningen', der ejes af Skandia. Det fremgår klart af 'Investeringsvilkår for Skandia Basic' Bilag …, pkt. 2.4, *'Det er Skandia, der ejer investeringsbeviser, certifikater eller units, som udstedes af fondsforvaltere. Pensionsopsparere har derfor ingen ejendomsret over disse'*. Flytning er som nævnt i den herfra udarbejdede sagsfremstilling reguleret af blandt andet bekendtgørelsen og en brancheaftale mellem de finansielle virksomheder. Desuden siger 'Investeringsvilkår for Skandia Basic', pkt. 3.1 i Bilag …: ***'Hvis en handel ikke gennemføres indenfor tidsfristen, og det ikke skyldes Skandia, hæfter Skandia ikke for et eventuelt tab, som pensionsopspareren måtte få'.***

God skik-reglerne
…
Skandia har handlet loyalt og efterkommet kundens ønske om flytning. Skandia sikrede sig, at kunden var bekendt med 'spærreperioden' omkring jul via [banks] hjemmeside og det skema klager udfyldte for at få flyttet sit depot jf. Bilag …, 'Anmodning om overførsel af depot-§ 41'. Både skemaet … og klagers viden om det produkt han har valgt viser, at kunden gik ind i valget om flytning med fuld indsigt i at der kunne være kursfald i den periode, hvor flytningen skete og som bekendtgørelsen regulerer, kan betyde en 'spærreperiode' omkring jul. Skandia har som nævnt i sagsfremstillingen tilbudt en vurdering en aftale, da der gik en rum periode, før der skete flytning ud over spærreperioden.

Flytning efter pensionsbeskatningslovens § 41
Da det er en flytning efter pensionsbeskatningslovens § 41 sker der flytning til en tilsvarende ordning. Klager giver [bank] – dvs. den nye forvalter – fuldmagt til at overføre depotet. Klager afkrydser i skemaet om overførsel til [bank] at han ønsker overførsel til en tilsvarende ordning dvs. han må være klar over hvad hans ordning indeholder. Se skema om overflytning til [bank] (fremlagt af klager). Han afkrydser desuden i de relevante afkrydsningsfelter, at han ønsker sin ratepension samt kapitalpension privat ordning flyttet. Dette sammen med hans ønske ved indtræden om en ordning med 100 % aktier dvs. stor risiko for kurstab ved flytning, viser stor indsigt i hvilken ordning han har, og dermed kan Skandia ikke pålægges pligt at erstatte et tab, som følge af en 'lukkeperiode', som Skandia ikke har foranstaltet, men som er bestemt i en bekendtgørelse dvs. ved foranstaltning fra det offentlige pga. andre administrative omstændigheder. Da kurser på aktier hele tiden ændrer sig, kan Skandia ikke pålægges pligt at advare herom, da klager er fuldstændig klar over kombinationen 100 % aktier i hans depot og det er desuden almen viden, at aktiekurser hele tiden fluktuerer dvs. bevæger sig op og ned.

Skandia fastholder
På baggrund af det gennemgåede og det tidligere fremførte fastholder Skandia, at der skal ske fritagelse for klagers klagepunkt om erstatning for tab pga. langsom overførsel af depotet til ny finansiel virksomhed.

Til støtte for Skandias påstand om fritagelse for at betale erstatning fremføres yderligere:

- Klagers har et indgående kendskab til sammensætningen af ordningen
- At spærreperioden ikke skyldes Skandia og klager var bekendt med spærreperioden jf. [banks] hjemmeside, hvorfra overflytningsanmodningen er placeret på [banks] hjemmeside og Skandia derfor var i god tro, om klagers viden om spærreperioden
- At klager efter 'Investeringsvilkår for Skandia Basic' …, pkt. 2.4, *'Det er Skandia, der ejer investeringsbeviser, certifikater eller units, som udstedes af fondsforvaltere. Pensionsopsparere har derfor ingen ejendomsret over disse'* var informeret om, at Skandia ejer de units, som pensionsdepotet investeres i, og at de dermed ville blive solgt ved flytning.
- At vilkårene 'Investeringsvilkår for Skandia Basic' pkt. 3.1 …: *'Hvis en handel ikke gennemføres indenfor tidsfristen, og det ikke skyldes Skandia, hæfter Skandia ikke for at eventuelt tab, som pensionsopspareren måtte få*'."

Nævnets sekretariat har ved brev af 30/9 2016 adspurgt klageren, om han kunne fremsende aftalevilkår vedrørende investeringsmuligheder for hans pensionsordning i banken samt kontoudtog for hans kontantkonto i banken, siden midlerne blev overført.

Klageren har i brev af 19/10 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "Med henvisning til Deres brev fra d. 30.09.2016 sender jeg her en kopi af de ønskede aftalevilkår, som gælder for min ratepensionsordning … og kapitalpensionsordning … hos [bank]. Som det fremgår, skal jeg selv foretage eventuelle investeringer.
>
> Endvidere sender jeg kopi af de ønskede kontoudtog vedr. mine kontantkontoer for hhv. min ratepension … og kapitalpension … hos [bank] gældende fra d. 01.01.2016 til d. 19.10.2016. Af kontoudtogene fremgår, hvilke værdipapirer jeg har investeret i nævnte periode."

Nævnets sekretariat har i et brev af 30/9 2016 til selskabet bl.a. anført:

> "1) Har selskabet en forretningsgang for håndtering af overførselsanmodninger som klagerens?
> Hvis nej, hvorfor ikke, og hvordan håndterer selskabet normalt sådanne anmodninger? Hvis ja, har selskabet mulighed for at fremsende kopi af forretningsgangen til nævnet? Har forretningsgangen været fulgt i den konkrete sag, hvorfor/hvorfor ikke?
>
> 2) Kan selskabet oplyse hvilke hensyn, der begrunder selskabets sædvanlige måde at håndtere overførselsanmodninger på?
>
> 3) Det fremgår af investeringsvilkårene, at der normalt handles én gang om måneden. Kan selskabet oplyse nærmere om denne proces? Hvilke datoer er der blevet købt/afhændet aktiver for andre forsikringstagere end klageren i den relevante periode?
>
> 4) Det fremgår også af investeringsvilkårene, at ved indbetalinger til Skandia Basic forpligter selskabet sig til at købe sig ind i den valgte Basic-profil senest femte fælles handelsdag, efter en ny indbetaling er modtaget. Hvad begrunder forskellen i ekspeditionstid ved indbetalinger i forhold til ved overførsel eller genkøb?"

12. 89247

I brev af 19/12 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Indledningsvis gør vi ankenævnet opmærksom på, at dette indlæg træder i stedet for selskabets to tidligere indlæg inkl. bilag.

…

Sagsfremstilling

Klager har den 29. februar 2016 og 11. april 2016 fået overført sin ratepension og sin kapitalpension til [bank].

Denne sag handler om, hvorvidt Skandia har været for længe om at opgøre og overføre de to pensionsordninger til banken, og klager som følge heraf har ret til økonomisk kompensation.

1. Faktiske oplysninger

Skandia modtager den 25. november 2011[2015] via EDI-systemet en anmodning fra banken om at overføre klagers ratepension. Af anmodningen fremgår, at klagers kapitalpension ikke skal overføres til banken. Som bilag … fremlægges udskrift fra EDI.

Den 3. februar 2016 sker salget af klagers ratepension.

Den 29. februar 2016 overfører Skandia klagers ratepension til banken via EDI-systemet. Som bilag … fremlægges udskrift fra EDI, der viser, at der den 29. februar 2016 bliver overført 4.354.365,66 kr. fratrukket et overførselsgebyr på 1.524,00 kr.

Først den 22. marts 2016 modtager Skandia en overførselsanmodning for klagers kapitalpension fra banken. Udskrift fra EDI-systemet fremlægges som bilag ...

Kapitalpensionen bliver sat til salg samme dag, og salget bliver afsluttet den 29. marts 2016.

Klagers kapitalpension bliver overført til banken den 11. april 2016. Som bilag … fremlægges udskrift fra EDI, der viser, at der den 11. april 2016 bliver overført 406.446,84 kr. til banken.

Klager har således til dato i alt fået overført 4.760.812,17 kr.

2. Forsikringsforhold og branchestandarder

Klager og selskabet indgik den 3. november 2012 aftale om pensionsopsparing i selskabet, med virkning fra den 1. november 2012, jf. bilag …, med opsparing i Skandia Basic profil 4. Skandia Basic er et markedsrenteprodukt, uden garanti, med vægt på lave investeringsomkostninger.

Skandia Basic henvender sig til kunder, som ønsker en pensionsopsparing med indflydelse på, hvordan deres indbetalinger investeres bedst muligt ud fra behov, risikovillighed og lave investeringsomkostninger, men som ikke selv ønsker at bruge tid på at overvåge og passe investeringerne.

Fondene er kategoriseret efter risikoniveau 1-4, hvor 1 indeholder fonde med mindst risiko og 4 indeholder fonde med størst risiko.

Som det fremgår af begæringen …, valgte klager, at hans pensionsordning skulle investeres i risikoprofil 4, med 100 % aktier, det vil sige den mest risikofyldte opsparingsform.

Klager fik i forbindelse med hans etablering af pensionsopsparing i selskabet overført tidligere pensionsopsparing fra [tidligere bank]. Han overførte i den forbindelse 4.176.605 kr., jf. samme bilag.

Idet der ikke efterfølgende sker ændringer i klagers ordninger, er klager omfattet af betingelserne *'Almindelige forsikringsbetingelser for Skandia Link'* nr. 06-2010.
…
Skandia følger brancheaftalen *'Aftale om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber'* (renteaftalen), der er udarbejdet af brancheorganisationen Forsikring & Pension samt Finansrådet og som fastlægger, hvad der er sædvanligt for branchen ved overførsler, når andet ikke er aftalt.
…
Renteaftalen forholder sig udtrykkelig til, hvor længe et selskab bør være om at opgøre og overføre en ordning, og hvad der skal ske, hvis en overførsel er forsinket.

I aftalens § 3 står:

> *'Procedurer for overførslen*
> *Overførsel af pensionsmidlerne skal ske så hurtigt som muligt.*
> *Stk. 2. Pensionsordningen skal overføres straks efter opgørelsesdatoen.*
> *Stk. 3. Pensionsordningen skal overføres senest løbende måned samt én måned, jf, dog stk. 5, efter det tidspunkt, hvor det afgivende selskab har modtaget forsikrede/kontohavers anmodning om overførsel. Som følge af lukkeperioden udvides fristen for overførsel med én ekstra måned, for anmodninger om overførsel, der modtages af afgivende selskab i november og december måned.*
> *Stk. 4. (udeladt)*
> *Stk. 5. Pensionsordningen skal opgøres og overføres med respekt af evt. eksisterende aftale med forsikrede/kontohaver om opsigelse fx af puljemidler og fastrenteaftaler. Se bilag A til denne aftale.'*

Sker overførslen ikke inden for tidsrammerne nævnt ovenfor, fastslår renteaftalen i § 4, at:

> *'Overføres pensionsmidlerne mere end 5 bankdage efter fristen i § 3, stk. 3, eller efter fristen i § 3, stk. 4, skal der tillægges morarenter, jf. § 5 i renteloven. I lukkeperioden tillægges der ikke morarenter i medfør af renteloven. Morarenterne beregnes med virkning fra udløbet af fristen i § 3, stk. 3 til og med overførselsdatoen. (resten udeladt)*
> *Stk. 2. Ved overførsel til pensionsordninger tilføres kontohavers eller forsikredes pensionsordning morarenterne, jf. stk. 1.'*

For at selskabet kan overføre en pensionsordning, skal selskabet handle en kundes værdipapirer, hvilket tager 4-5 handelsdage, før selskabet kan foretage selve overførslen.

Handelsdagen, og den kurs som pensionsordningen skal opgøres efter ligger derfor 5 handelsdage forud for overførselsdagen.

Skandias begrundelse

3 Skandias håndtering af de to overførsler
Klagers ratepension og kapitalpension bliver ikke overført på samme tid, fordi overførselsanmodningen, som Skandia modtager den 25. november 2015 kun angår klagers ra-

tepension (bilag …). Skandia modtager først en overførselsanmodning for klagers kapitalpension den 23. marts 2016 (bilag …), og kan således først efter denne dato overføre klagers kapitalpension til banken. Det er således ikke Skandia, der har forårsaget, at klagers kapitalpension ikke bliver overført samtidig med ratepensionen.

Klagers ratepension
For så vidt angår ratepensionen, modtager Skandia overførselsanmodningen den 24. november 2015. I henhold til renteaftalen, har Skandia, på grund af den lovpligtige lukkeperiode, en ekstra måned til at gennemføre overførslen, det vil sige til den 31. januar 2016. Skandia skal derfor, ved rettidig overførsel senest den 31. januar 2016, iværksætte handelen den 25. januar 2016.

Kursen udgør den 25. januar 2016 129,94.

Skandia foretager først handelen den 4. februar 2016. Kursen den 4. februar 2016 udgør 131,11. Som bilag … fremlægges skærmprint, der viser kursudviklingen.

Da kursen derved er højere på datoen for den forsinkede handel, har selskabets forsinkede handel ikke medført et tab for klager. Klager er derimod stillet bedre på grund af forsinkelsen fra selskabets side.

Forsinkelsen medfører imidlertid, at selskabet er forpligtet til at betale morarenter. Det følger af udskriftet fra EDI-systemet, at Skandia gennemfører overførslen den 29. februar 2016, hvorfor klager har ret til morarenter fra den 31. januar 2016 til den 29. februar 2016, hvor overførslen sker, jf. renteaftalen § 4.

Under ankenævnssagens behandling har selskabet konstateret, at klager ved en fejl ikke har fået morarenter i forbindelse med den forsinkede overførsel af ratepensionen. Klager vil således snarest få overført et beløb til banken svarende til skyldige morarenter for perioden 31. januar 2016 til 29. februar 2016. Det er Skandias opfattelse, at klager herefter vil være økonomisk kompenseret for den forlængede ekspeditionstid i overensstemmelse med renteaftalen, og at klager som følge heraf ikke har ret til yderligere kompensation.

Klagers kapitalpension
For så vidt angår kapitalpensionen, fremgår det af udskriftet af EDI-systemet, at Skandia modtager overførselsanmodningen den 23. marts 2016 (bilag …) og overførslen til banken sker den 11. april 2016 (bilag …). Opgørelsen og overførslen af klagers kapitalpension sker således inden for tidsfristerne fastsat i renteaftalen, og overholder dermed, hvad der er sædvanlig praksis for branchen, hvorfor det er Skandias opfattelse, at selskabet ikke kan kritiseres for sin ekspeditionstid.
…
Sammenfattende gør selskabet derfor gældende.

I henhold til renteaftalens § 3, stk. 3, har Skandia løbende måned plus en måned til at opgøre og overføre klagers pensioner, uden at det udløser ret til økonomisk kompensation. For anmodninger, der modtages i november eller december måned, har Skandia en ekstra måned til at ekspedere en overførselsanmodning (bilag …).

Det følger videre af aftalens § 4, at såfremt en overførsel ikke sker inden for fem dage efter udløbet af ovennævnte tidsfrister, har klager ret til økonomisk kompensation i form af morarenter.

Skandia anerkender at klagers ratepension er opgjort 4 dage for sent. Da klager imidlertid ikke har fået et tab, men derimod en højere værdi end hvis handelen var foretaget rettidigt, har klager ikke lidt noget erstatningsberettigende tab.

Det er Skandias holdning, at klager under ingen omstændigheder kan være berettiget til økonomisk kompensation i form af differencen mellem ratepensionens værdi den 30. november 2015 og ratepensionens værdi på overførselstidspunktet den 29. februar 2016. Et sådant resultat ville stille klager væsentlig bedre end renteaftalen, og må derfor forudsætte positiv hjemmel i aftalegrundlaget for klagers ordning, idet selskabet i så fald bliver pålagt en særlig forpligtelse til at opgøre og overføre en ordning inden for fem dage, og dermed med andre frister, end aftalegrundlaget foreskriver.

Hertil kommer, at det negative afkast, som klager oplever henover årsskiftet, skyldes kurssvingninger, og der er således tale om omstændigheder, som Skandia ikke er skyld i eller har mulighed for at indvirke på. Markedsrenteprodukter er netop kendetegnet ved, at kunden bærer den fulde investeringsrisiko, og det er således klager selv, der bærer risikoen for et eventuelt negativt afkast. Denne investeringsrisiko kan ikke flyttes over på selskabet i en overførselssituation ved at klager, efter et negativt afkast er konstateret, kræver, at overførselsanmodningen skulle have været ekspederet ekstra hurtigt, når dette ikke har hjemmel i aftalegrundlaget eller branchekutymerne i øvrigt.

Tilsvarende, og som er tilfældet i denne sag, er klager kursmæssigt stillet bedre på grund af den forsinkede handel, og hvor selskabet ikke har foretaget fradrag for den kursstigning der er sket fra den 25. januar 2016 til den 4. februar 2016.

Skandia er opmærksom på klagers alder, men klagers alder kan heller ikke begrunde, at selskabet skulle overtage risikoen for et eventuelt negativt afkast. Klager er endvidere, og i overensstemmelse med fast praksis, blevet rådgivet om de risici der er forbundet med investering af pensionsmidler, og hvor klager selv har valgt at investere i et risikobetonet produkt, hvor investering er 100 % aktier.

Skandia er også opmærksom på ankenævnets kendelser 80.415 og 84.372, men vil her henlede ankenævnets opmærksomhed på, at de faktiske omstændigheder i de to kendelser afviger væsentligt fra omstændighederne i denne sag, idet selskaberne i de to sager netop havde en aftalemæssig forpligtelse til at opgøre ordningerne inden for 20 dage henholdsvis 5 dage. En sådan aftalemæssig forpligtelse er Skandia ikke pålagt, sådan som forsikringsbetingelserne er formuleret, hvorfor det er selskabets opfattelse, at ankenævnet må falde tilbage på udgangspunktet i renteaftalen, der giver selskabet løbende måned plus to måneder til at opgøre og overføre klagers ratepension.

Skandia vil samtidig gerne henlede nævnets opmærksomhed på, at selskabet ikke har haft kontakt med klager i forbindelse med overførslerne, men modtager de to overførselsanmodninger fra banken via EDI-systemet. Der har dermed ikke været et tidspunkt forud for den 25. november 2015, hvor Skandia modtager overførselsanmodningen for ratepensionen, hvor Skandia kunne have gjort klager opmærksom på, at overførslen ikke ville blive opgjort og overført før efter lukkeperiodens ophør den 22. januar 2016.

Skandia ville naturligvis have rådgivet klager om den lovpligtige lukkeperiode, såfremt han havde rettet henvendelse til selskabet herom.

Idet Skandia følger de aftalte standarder for branchen ved overførsler, er det selskabets opfattelse, at selskabet ikke har handlet i strid med god skik for finansielle virksomheder,

og klagers bemærkninger om dette er uden relevans for sagen. Det er derudover ikke korrekt, når klager anfører, at den lovpligtige lukkeperiode og eventuelle brancheaftaler ikke er relevante i denne sag, fordi der ikke er henvist hertil i betingelserne for klagers ordning.

4 Ankenævnets spørgsmål
1. Selskabet har en forretningsgang for overførsler. Fraset den forsinkede rentebetaling er forretningsgangen fulgt i den konkrete sag. Det skal endvidere bemærkes, at Skandia betragter forretningsgangen som et internt og fortroligt dokument, Ankenævnet anmodes om at oplyse, om ankenævnet, på baggrund af Skandias nye indlæg, der erstatter tidligere indlæg, fortsat ønsker selskabets forretningsgang.
2. Skandia håndterer overførselsanmodninger efter de sædvanlige standarder for branchen, som er aftalt via brancheorganisationerne Forsikring & Pension og Finansrådet.
3. Vi formoder, at spørgsmål 3 er besvaret med dette indlæg.
4. Se venligst svar på spørgsmål 2.

5 Opsummerende
Opsummerende er det Skandias holdning, at selskabet ikke kan kritiseres for selskabets håndtering af overførselsanmodningen for klagers kapitalpension.

For så vidt angår klagers ratepension, vil klager snarest få overført morarenter for perioden 31. januar 2016 til 29. februar 2016, og det er Skandias holdning, at klager herved vil være økonomisk kompenseret i henhold til brancheaftalen, og at klager som følge heraf ikke har ret til yderligere økonomisk kompensation.

Måtte ankenævnet imidlertid nå frem til, at klager er berettiget til kompensation udover den kompensation, som følger af renteaftalen, er det selskabets holdning, at klager højst kan have ret til 81.382,93 kr., som er differencen mellem de 4.354.364,66 kr., der bliver overført til banken den 29. februar 2016 og 4.435.748,59 kr., som er det beløb, der ville være blevet overført (før betaling af overførselsgebyret), hvis overførslen var ekspederet den sidste handelsdag i januar, og dermed inden for tidsfristerne i renteaftalen."

De almindelige forsikringsbetingelser indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"2.7. Øvrige forhold
Skandia forpligter sig til at afregne ordrer til kurserne på senest femte handelsdag, efter at indbetalingen eller handelsønsket er modtaget. Fem dages fristen gælder dog ikke for anmodning om genkøb, herunder overførsel. Handelsdage er dage, hvor alle opsparingsfonde, der indgår i en handel, kurssættes. Hvis en handel ikke kan gennemføres inden for tidsfristen, og dette ikke skyldes Skandia, hæfter Skandia ikke for et eventuelt tab, forsikringstageren måtte få.
…
4.4. Ophævelse og udbetaling af opsparingen
Forsikringstageren har ret til at hæve forsikringsforholdet og få udbetalt opsparingen. Hvis opsparingen er større end den valgte forsikring ved død, kan udbetalingen af forskellen mellem opsparingen og forsikringen gøres betinget af tilfredsstillende helbredsoplysninger.

Hvis forsikringen er oprettet i forbindelse med en firmapensionsaftale, kan det være aftalt, at det ikke er muligt at hæve forsikringsforholdet og få udbetalt forsikringens opsparing."

17. 89247

Af "Investeringsvilkår for Skandia Basic" fremgår bl.a.:

> **"Investeringsvilkårene er tillæg til Forsikringsbetingelser for pensions- og livsforsikring**
> …
> **3.1. Fordeling af indbetaling**
> Indbetalingen fratrukket eventuelle udgifter investeres i den eller de valgte Basic-profiler. Skandia forpligter sig til at købe ind i den valgte Basic-profil senest femte fælles handelsdag, efter en ny indbetaling er modtaget.
>
> Hvis en handel ikke kan gennemføres inden for tidsfristen, og det ikke skyldes Skandia, hæfter Skandia ikke for et eventuelt tab, som pensionsopsparer måtte få.
> …
> **4. Udbetaling**
> De generelle betingelser for udbetaling er beskrevet i Forsikringsbetingelser for pension og livsforsikring.
>
> **4.1. Ved aftalt pensionsalder**
> …
> **4.2. Før aftalt pensionsalder**
> Ved ophævelse af pensionsopsparingen før den aftalte pensionsalder, bliver markedsværdien opgjort ud fra de fonde, der indgår i den Basic-profil, opsparingen er placeret i.
>
> Markedsværdien af opsparingen bliver fratrukket eventuelle omkostninger og afgifter på det tidspunkt, hvor de investerede aktiver sælges.
>
> Der handles som udgangspunkt én gang om måneden. Skandia har løbende måned plus en måned til at foretage de nødvendige handler i forbindelse med ophævelse før den aftalte pensionsalder.
>
> **4.3. Ved død før aftalt pensionsalder**
> …"

Nævnet udtaler:

Klageren sendte den 23/11 2015 en anmodning til sin bank om, at denne foranledigede, at hans ratepension og kapitalpension i det indklagede selskab blev overført til banken.

Klageren er utilfreds med selskabets langsommelighed med at ekspedere overførslen, og han kræver erstatning for tab som følge af kursfald i perioden, før overførslen blev ekspederet i februar-april 2016. Han har anført, at han har tabt 475.580 kr. i forhold til, hvis pensionen var blevet opgjort og overført den 30/11 2015.

Nævnet lægger på baggrund af de af selskabet fremlagte udskrifter fra selskabets og branchens fælles IT-system EDI til grund, at selskabet den 25/11 2015 modtog en over-

førselsanmodning vedrørende klagerens ratepension, at det af denne anmodning fremgik, at kapitalpensionen ikke skulle overføres, og at selskabet den 29/2 2016 har overført værdien af ratepensionen til klagerens konto i banken.

Nævnet lægger ligeledes til grund, at selskabet den 23/3 2016 modtog en elektronisk overførselsanmodning vedrørende kapitalpensionen, og at selskabet den 11/4 2016 overførte værdien af kapitalpensionen til banken.

Nævnet lægger til grund, at der ikke ud af offentligretlige forskrifter kan udledes, at selskabet havde en forpligtelse til at overføre pensionsordningen inden en bestemt frist, eller at selskabet i forbindelse med den konkrete overførselsanmodning har givet ham et løfte om en bestemt maksimal ekspeditionstid.

Det fremgår af punkt 4.2 i "Investeringsvilkår for Skandia Basic", at ved ophævelse af pensionsordningen før den aftalte pensionsalder bliver markedsværdien opgjort ud fra de fonde, der indgår i den Basic-profil, opsparingen er placeret i. Det fremgår videre, at "der handles som udgangspunkt én gang om måneden. Skandia har løbende måned plus en måned til at foretage de nødvendige handler i forbindelse med ophævelse før den aftalte pensionsalder".

Parterne har begge over for nævnet anført, at der ikke er tale om en ophævelse af pensionsordningen, idet midlerne blot skulle overføres til en tilsvarende ordning i klagerens bank, og at vilkåret derfor ikke finder direkte anvendelse i den konkrete situation.

Det fremgår af brancheaftalen "Renteaftalen", jf. § 3, stk. 1, at de selskaber, der har tilsluttet sig aftalen, forpligter sig til at overføre pensionsmidler "så hurtigt som muligt", når de modtager en overførselsanmodning. Der er videre aftalt bestemmelser om tillæg af morarenter, hvis overførslen ikke er effektueret inden for løbende måned plus en måned. I § 3, stk. 3, i "Renteaftalen" hedder det dog, at som følge af lukkeperioden udvides denne frist med en ekstra måned for overførselsanmodninger, der modtages af det afgivende selskab i november og december måned. Endelig fremgår det af § 3, stk. 2, i "Renteaftalen", at pensionsordningen skal overføres straks efter opgørelsesdagen.

Selskabet har over for nævnet anført, at selskabet følger "Renteaftalen", og at det under behandlingen af nævnssagen har konstateret, at klageren ved en fejl ikke har fået morarenter i forbindelse med den forsinkede overførsel af ratepensionen. Selskabet har anført, at klageren snarest vil få overført morarenter fra den 31/1 2016 til den 29/2 2016, jf. § 4 i "Renteaftalen". Selskabet har afvist at have pådraget sig et erstatningsansvar.

Nævnet finder, at der ved afgørelsen af, om selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar for langsommelig sagsbehandling efter dansk rets almindelige erstatningsregler, må anlægges en samlet vurdering af sagens omstændigheder, idet der påhviler selskabet et almindeligt professionsansvar og en loyalitetsforpligtelse i kontraktforhold. Branchestandarder, der blandt andet kan udledes af branchens aftaler, indgår som en del af denne vurdering.

For så vidt angår klagerens kapitalpension, modtog selskabet en overførselsanmodning fra banken den 23/3 2016 og foretog overførsel til banken den 11/4 2016. Nævnet finder ikke grundlag for at kritisere selskabets sagsbehandlingstid vedrørende kapitalpensionen.

For så vidt angår ratepensionen, modtog selskabet en overførselsanmodning den 25/11 2015 og foretog overførsel til banken den 29/2 2016. Selskabet har oplyst, at det den 3-4/2 2016 foretog salg af de fond-units, som pensionen var investeret i.

Det følger af § 2 i bekendtgørelse nr. 1138 af 22/10 2014 om visse regler i pensionsafkastbeskatningsloven, at begæres en ordning overført i perioden fra den 15/12 til og med den 22/1, kan overførslen tidligst ske med virkning fra den 23/1. Denne bestemmelse, der skyldes selskabernes opgørelse af pensionsafkastskat, var således til hinder for, at selskabet kunne overføre klagerens pensionsordning i "spærreperioden" fra den 15/12 2015 til den 22/1 2016.

Nævnet finder på baggrund af det oplyste om branchens standarder for overførsel af pensionsordninger, at det ikke kan anses for ansvarspådragende, at selskabet ikke ek-

spederede overførselsanmodningen på de knap 3 uger, der var inden "spærreperioden".

Nævnet finder, at selskabet burde have ekspederet overførslen inden udgangen af januar 2016, og at ordningen således ikke er blevet overført inden for, hvad der i denne sag må betragtes som rimelig tid. Nævnet finder endvidere, at selskabet tog sig for lang tid med at overføre værdien af ratepensionen, efter fonds-units var blevet solgt den 3-4/2 2016.

Nævnet har lagt vægt på, at sidste frist for overførsel efter branchens "Renteaftale" var udgangen af januar 2016. Nævnet har også lagt vægt på, hvad der fremgår i punkt 4.2 i investeringsvilkårene for klagerens ordning, som gengivet ovenfor. Nævnet finder, at klageren kunne have en berettiget forventning om, at ekspeditionen i hvert fald var afsluttet ved udgangen af januar 2016.

Nævnet har også lagt vægt på, at det af branchens "Renteaftale" fremgår, at pensionsordningen skal overføres straks efter opgørelsesdatoen. Ved at lade klagerens midler henstå kontant i en længere periode fra den 3-4/2 2016, til overførslen blev iværksat den 29/2 2016, mistede klageren muligheden for at opnå investeringsafkast i perioden.

Spørgsmålet er herefter, om selskabet som følge af den for sene ekspedition ifalder et erstatningsansvar, eller om selskabet – som tilbudt – kan nøjes med at betale morarenter som beskrevet i "Renteaftalens" § 4.

Selskabet har anerkendt, at klagerens ratepensionsdepot burde være realiseret den 25/1 2016 og ikke først den 4/2 2016. Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at realiseringen af depotet pr. 4/2 2016 skete til en højere kurs (131,11), end tilfældet ville have været, hvis depotet var realiseret den 25/1 2016 (kurs 129,94), Allerede fordi klageren ikke har haft et tab ved denne forsinkede realisering af depotet, kan selskabet ikke ifalde erstatningsansvar for denne ekspeditionsfejl.

For så vidt angår den forsinkede overførsel af beløbet, der skete den 29/2 2016, men burde være sket den 31/1 2016, finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at betingelserne for at pålægge selskabet at betale erstatning er opfyldt.

Nævnet har lagt vægt på, at det ikke er enhver form for langsommelig sagsbehandling, der udgør en sådan overtrædelse af den loyale samarbejdspligt i kontraktforhold, at dette i sig selv kan begrunde et erstatningsansvar i kontraktforhold. Nævnet har også lagt vægt på, at betaling af morarenter er den normale, retlige konsekvens af forsinket betaling.

Nævnet bemærker, at det i almindelighed er det modtagende selskab, der har rådgivningsforpligtelsen i forbindelse med overførsler af pensionsordninger, idet det afgivende selskab almindeligvis – som i denne sag – alene modtager besked om kundens ønske om selskabsskifte direkte fra kundens nye selskab. Nævnet finder, at klageren ikke har godtgjort, at selskabet har ydet mangelfuld rådgivning til klageren i forbindelse med hans overførselsanmodning.

Nævnet bemærker endvidere, at selskabet har anerkendt at udbetale morarenter for forsinkelse med overførslen af ratepensionen for perioden 31/1 2016 til 29/2 2016, jf. branchens "Renteaftale". Disse morarentebestemmelser sikrer forsikringstageren et rimeligt afkast i pensionsordningen i perioden, hvis selskabet er i forsinkelse med en overførsel.

Nævnet finder på den baggrund, at klageren ikke har bevist, at selskabets sagsbehandling har haft en sådan varighed eller haft fejl af en sådan grovhed, at der er grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning ud over morarenter.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har bevist, at han har lidt et tab for så vidt angår perioden efter udgangen af januar 2016, som efter nævnets opfattelse er den periode, hvor selskabet har udvist forsinkelse.

Idet nævnet forudsætter, at selskabet betaler morarenter efter § 4 i "Renteaftalen" for perioden 31/1 2016 til 29/2 2016 for så vidt angår klagerens ratepension,

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Da selskabet efter sagens indbringelse for nævnet har anerkendt at betale morarenter til klageren, tilbagebetales klagegebyret.

Marianne Højgaard Pedersen
formand