Ankenævnet for Forsikring

Den 29. marts 2017 blev i sag nr. 89436:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft pensionsordning i PFA Pension. Hun klager over selskabets langsommelighed med at overføre pensionsordningens midler til et andet pensionsselskab. Hun kræver erstatning for det tab, hun har lidt som følge af kursfald på investeringerne i den mellemliggende periode.

Klageren kræver erstatning for et kursfald på ca. 65.000 kr. vedrørende perioden ultimo december 2015 til 9-10/2 2016.

Selskabet har oplyst, at det modtog klagerens overførselsanmodning den 24/11 2015 fra den modtagende bank, og at midlerne fra klagerens to policer blev overført henholdsvis den 9/2 og den 10/2 2016. Selskabet har betalt morarenter for forsinket overførsel, jf. branchens "renteaftale", men selskabet afviser at være erstatningsansvarlig for det krav, som klageren har rejst.

Klageren har i klageskemaet af 23/5 2016 til nævnet bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> Der bliver sendt en overførselsanmodning den 23. november 2015 til PFA med henblik på overførsel af to policer til [bank]. I henhold til Pension & Forsikring 'Aftale om overførsel af pensionsmidler mellem selskaber med forsikredes overgang til anden ansættelse (obligatoriske og frivillige ordninger)' Jobskifteaftalen, §9, stk. 3 skal pensioner overføres inden løbende måned + 30 dage. Dvs. jeg har en forventning og krav på, at mine pensioner op-

gøres senest den 30. december 2015, og at midlerne herefter overføres til [bank]. Men det sker ikke – og jeg rykker både PFA og [bank]. Pengene bliver først overført hhv. den 9. februar og 10. februar og siden 30. december (hvor jeg burde have haft pengene overført) er mit depot faldet med ca. kr. 65.000.

(Se mit brev til PFA af 18. marts for mere specifik fremstilling af sag)

PFA har svaret på min klage og undskylder sig med travlhed og en 'frozen zone', som jeg er ganske uvidende om og ligeledes har de ikke kontaktet mig herom.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg er klar over risikoen ved at have markedsrentevilkår, og vil gerne acceptere tabet fra 23. november til 30. december. Men eftersom PFA ikke overholdt tidsfristen om overførslen (løbende måned + 30 dage) vil jeg ikke acceptere mit tab i depot fra 1. januar - 9/10. februar). Jeg vil gerne have godtgjort mit tab i mit depot for den periode."

Klageren har i brev af 18/3 2016 til selskabet bl.a. anført følgende om sagsforløbet:

"Jeg tiltrådte i juli 2015 nyt job, og i den forbindelse stoppede mine indbetalinger til PFA, da mit nye arbejde ikke har en ordning i PFA. For ikke at skulle betale gebyrer to steder, valgte jeg at benytte lejligheden til at likvidere ordningerne jeg havde i PFA og overføre midlerne til min bank ([bank]), så jeg selv kunne varetage investeringerne fremadrettet.

Overførselsanmodningen blev sendt fra [bank] til jer den 23. november 2015.
…
Jeg ringer løbende til [bank] efter fremsendelsen af overførselsanmodningen for at få en status på overførslen.

Jeg kigger derudover på min konto i [bank] dagligt for at se, om pengene skulle være kommet. Den 8. februar 2016 er de stadig ikke overført. Jeg logger derfor ind på 'mitpfa' og kan til min overraskelse se, at mit depot stadig er aktivt, og at det er faldet i værdi siden 30.12.2015 med ca. kr. 65.000.

Jeg ringer med det samme til [bank] igen, og de fortæller mig, at de allerede har rykket PFA. Jeg ringer ligeledes selv til PFA samme dag og taler med … - han virker meget afvisende og ret ligeglad med mit problem.

Dagen efter, den 9. februar, ringer jeg igen til PFA, og her taler jeg med …, som er meget forstående og godt kan se min problem - hun beder mig om at sende en mail, og I vil derefter se på sagen, hvilket jeg med dette brev gør.

Pensionerne bliver overført hhv. den 9/2 og 10/2-2016. Jeg kan se, at jeg er blevet godtgjort med morarenter af PFA fra den 01.01.2016 – 10.02.2016 (små 10.000), men det synes jeg ikke er rimeligt sammenlignet med depotets værdi 30.12.2015. Med det erkender I jo også, at I har lavet en fejl og min overførsel ikke er sket efter den fastsatte tidsfrist."

I brev af 7/6 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Hvilken type forsikring er der tale om?
Der er tale om en pensionsordning oprettet som en obligatorisk firmaordning, via forsikredes tidligere arbejdsgiver ...

Under ordningen hørte pensionsbeviserne med hhv. nr. … (bilag A) og nr. … (bilag B), som nu begge er ophørt i forbindelse med, at depoterne herpå er overført til [bank].

Depotet tilknyttet pensionsbevis med nr. … var i PFA Pension placeret i gennemsnitsrente. Depotet tilknyttet pensionsbevis med nr. … var i PFA Pension placeret i markedsrente (PFA Plus).
…

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Parterne er umiddelbart enige om sagens fakta, og sagens tvistepunkt er dermed alene af juridisk karakter.

Forsikrede mener, at hun har lidt et tab som følge af, at hendes depoter på pensionsbeviserne med hhv. nr. … og nr. … i PFA Pension ikke blev overflyttet hurtigere til [bank] end sket.

PFA gør gældende, at selskabet har ekspederet og overført forsikredes depoter alene hhv. 8 og 9 dage senere, end hvad PFA er forpligtet til, og at hverken dette – eller andre forhold – kan begrunde, at PFA skulle være erstatningsansvarlig for det af forsikrede påståede tab på 65.000 kr. – eller noget tab i øvrigt.

Forsikrede har i øvrigt ikke dokumenteret et tab eller angivet en konkret juridisk begrundelse herfor.

Sagsfremstilling

Den 24. november 2015 anmoder [bank] – på vegne af forsikrede – PFA Pension om at overføre to af forsikredes depoter i PFA til [bank].

Den 15. december 2015 starter [banks] 'lukkeperiode', hvor PFA således ikke har mulighed for at overføre forsikredes depoter til [bank].

Den 21. januar 2016 ophører [banks] 'lukkeperiode'.

(Den 1. februar 2016 udløber fristen for PFA's ekspedition af overførslen til [bank].)

Henholdsvis den 9. februar 2015 og den 10. februar 2016 overfører PFA depoterne fra forsikredes to policer … og … til [bank].

Den 12. februar 2016 kontakter (bilag E) forsikrede PFA Pension og meddeler, at hun ikke ønsker midlerne overført til [bank] alligevel. PFA Pension svarer forsikrede, at det er for sent, da overførslen allerede er sket. (bilag E)

Begrundelse for PFA Pensions afgørelse

PFA Pensions forpligtelse som overførende selskab ift. ekspeditionstiden

PFA er i det konkrete tilfælde forpligtet til at ekspedere og overføre forsikredes depoter til [bank] indenfor en frist på løbende måned + 2 måneder, jf. § 3, stk. 3, 2. pkt. i Aftale om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber af 1. juni 2011. (bilag F)

Den pågældende bestemmelses (§3, stk. 3) ordlyd er som følger: *'Pensionsordningen skal overføres senest løbende måned samt én måned, jf. dog stk. 4, efter det tidspunkt, hvor*

det afgivende selskab har modtaget forsikredes/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.****'*

PFA burde således have overført forsikredes depoter til [bank] senest den 1. februar 2016. Depoterne blev først overført hhv. pr. 9. og 10. februar 2016. Dvs. med hhv. 8 og 9 dages forsinkelse.

Forsikrede er iht. § 4, stk. 1, jf. § 3, stk. 3, 2. pkt. i brancheaftalen *Aftale om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber af 1. juni 2011* (bilag F) berettiget til morarenter for perioden fra 1. februar 2016 til hhv. 9. og 10. februar 2016.

PFA har imidlertid betalt og tillagt morarenter til forsikredes depot ved overførslen for perioden fra 1. januar til hhv. 9. og 10. februar 2016, dvs. med en måned for meget - eller kr. 6.426,76. (bilag G) Dette skyldes en fejl fra PFA's side.

Af forsikredes klage af 20. maj 2016 fremgår, at det er forsikredes opfattelse, at hun kan støtte sit krav på Jobskifteaftalen. Overførslen af forsikredes pensionsordninger/depoter fra PFA Pension til [bank] er imidlertid ikke omfattet af Jobskifteaftalen, der alene omhandler overførsler pensionsselskaber imellem – og dermed ikke overførsel til pengeinstitutter (som her [bank]). Det gør derimod den som bilag F fremlagte aftale.

Det er PFA's opfattelse, at PFA ikke er erstatningsansvarlig for, at forsikrede eventuelt er gået glip af en potentiel mulighed for at opnå et højere afkast i [bank] i den periode, som forsikrede stiller krav om. Ej heller for så vidt angår de 8-9 dage (1. februar til hhv. 8. og 9. februar 2016), som er den eneste del af den 'ekspeditionstid', der overstiger forsikredes forventning (iht. hendes fremlægning af sagen), der kan tilskrives PFA's forhold.

Forsikrede fremfører i sin klage, at hun var uvidende om [banks] 'frozen zone' ('lukkeperiode'), og PFA læser hendes klage på dette punkt således, at forsikrede mener, at det var/er PFA's ansvar at orientere hende herom. (Forsikrede gør i øvrigt ikke gældende, hvordan hun ville have handlet, såfremt hun havde været bekendt med 'lukkeperioden'.)

Det er ikke PFA's ansvar at rådgive om en sådan lukkeperiode. Det er det selskab/den bank, der anmoder om overførsel, der har ansvaret for at rådgive kunden om egne forhold - som fx bl.a. 'lukkeperioden' i dette tilfælde.

PFA har blot modtaget en overførselsanmodning fra [bank] og har overført forsikredes depoter i henhold hertil (dog med den ovenfor omtalte korte forsinkelse på 8-9 dage).

Er der lidt et tab?
Forsikrede mener, at hun har lidt et tab på 65.000 kr. Det er PFA Pensions opfattelse, at forsikrede ikke har lidt et erstatningsberettiget tab på 65.000 kr. eller på et andet beløb i øvrigt.

Det fastholdes, at PFA Pension ikke er erstatningsansvarlig for et eventuelt mer-afkast, som forsikrede potentielt kunne have opnået i [bank] ved en hurtigere overførsel end sket, jf. ovenfor.

Hvis man med rette kunne anlægge en sådan betragtning, ville i øvrigt det potentielle merafkast – eller mindre negative afkast, som forsikrede kunne have opnået, under alle omstændigheder skulle opgøres som forskellen mellem det afkast, forsikrede kunne have opnået i [bank] og det afkast, hun har opnået i PFA Pension i, forudsat, at dette bliver et negativt beløb. Er dette beløb positivt, har forsikrede faktisk opnået en økonomisk gevinst derved, at overførslen ikke gik så hurtigt igennem, som hun havde en berettiget forventning om - eller som hvis PFA have overført beløbet 8 eller 9 dage hurtigere.

Forsikrede har ikke hverken gjort gældende eller dokumenteret, at hun ville have opnået et større afkast/et mindre negativt afkast i [bank] (end som sket i PFA) i den periode, som hun gør sit krav gældende for.

PFA har betalt morarenter og tillagt disse forsikredes depot ved overførslen for perioden fra 1. januar til hhv. 9. og 10. februar 2016. Forsikrede er reelt kun berettiget til morarenter fra 1. februar 2016 til hhv. 9. og 10. februar 2016, jf. § 4, stk. 1, jf. § 3, stk. 3, 2. pkt. i Aftale om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber af 1. juni 2011. (bilag F)

Forsikrede har således fået udbetalt kr. 6.426,76 for meget i morarenter fra PFA. Da dette beror på PFA's egen fejl, agter PFA imidlertid ikke at tilbagesøge det pågældende beløb hos forsikrede, men det vil selvfølgelig fortsat have betydning i forhold til opgørelsen af et eventuelt tab, såfremt forsikrede fastholder at have lidt et sådant, og Ankenævnet mod forventning er enig heri.

Det bemærkes i øvrigt, at forsikrede ved opgørelsen af sit tab ikke fratrækker de morarenter, som hun har modtaget fra PFA. Det er således hendes opfattelse, at hun er berettiget til overkompensation i form af både morarenter og tabserstatning på baggrund af ét og samme krav.

I øvrigt
Det faktum, at forsikrede selv den 12. februar 2016 forsøger at annullere sin anmodning om overførsel til [bank], og at forsikrede samtidig vil have erstatning, fordi depoterne ikke var overført indledningsvist, udgør et paradoks. Dette udtrykte ønske om at depoterne skulle blive i PFA Pension taler imod, at man kan tale om en berettiget forventning hos forsikrede om at hendes midler blev forrentet/fik tilskrevet afkast i [bank].

Konklusion
PFA Pension fastholder således, at selskabet ikke er erstatningsansvarlig for det af forsikrede rejste erstatningskrav.

PFA har ved sin betaling af morarenterne godtgjort forsikrede økonomisk for den skete forsinkelse på de 8-9 dage, som er det eneste, der kan tilskrives PFA's forhold. Forsikrede er herudover ikke juridisk forpligtet til at svare forsikrede noget beløb - herunder det som forsikrede gør gældende som hendes (udokumenterede) tab."

Hertil har klageren i brev af 11/7 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"… tab:
Jeg har lidt et tab, idet jeg havde en forventning om at mit depot bliver overført senest 30/12-2015, i henhold til lovgivningen 'Aftale om overførsel af pensionsmidler mellem selskaber med forsikredes overgang til anden ansættelse, Jobskifteaftalen §9, stk. 3, at pensioner skal overføres inden løbende måned + 30 dage'. Derved er fristen for PFAs over-

førsel den 30/12-2015, og overførslerne er derfor sket hhv. 40 og 41 dage for sent og ikke som PFA skriver 8 og 9 dage. Det tab jeg har lidt er forskellen på værdien af depoterne pr. 30/12-2015 og hhv. den 9/2-2016 (nr. …) og 10/2-2016 (nr. …).

Den 8. februar logger jeg ind på MIT PFA og kan se at mine depoter er faldet med ca. kr. 65.000 siden 1/1-2016.

… lukkeperiode:
Jeg er ikke blevet orienteret om nogen former for lukkeperioder for hverken [bank] eller PFA. [Bank] har siden informeret mig om at det er PFA, der har en 'frozen zone'. Jeg ved hverken, hvad det er eller hvad det har af konsekvenser for mig. Så det mener jeg bestemt jeg skulle have været informeret om.

… kontakt til PFA den 12. februar:
Grundet manglende informationer fra både [bank] og PFA om sagens forløb og ligeledes manglende økonomiske opgørelser inden overførsel finder sted, bliver jeg meget frustreret og i afmagt over det store tab, vil jeg blot annullere det hele. På det skrivende tidspunkt er jeg nemlig i den tro, at det er [bank], der har lavet fejlen, og ikke har fået sendt overførslen af sted. Men det finder jeg ud af senere at de rent faktisk har gjort den 24. november.

Side …:
Enig i at PFA ikke er erstatningsansvarlig for et eventuelt mer-afkast. Jeg vil blot have værdien af mine depoter pr. 30/12-2015, så er jeg tilfreds.

Til jeres information har jeg stadig mine penge stående i kontant, hvilket jeg gerne beviser. Jeg havde derfor ikke planer om, at investere mine penge i lignende puljer, som jeg havde i PFA. Jeg finder ikke kompensationen i form af morarenter fyldestgørende og betaler med glæde disse tilbage, blot jeg får overført depotværdierne pr. 30/12-2015, som jeg er berettiget til. Jeg forventer på ingen måde både morarenter og værdi af depoter 30/12-2015."

Selskabet har i brev af 14/7 2016 til nævnet bl.a. anført:

"PFA skal dog i tillæg til det tidligere svar oplyse, at forsikrede telefonisk den 20. november 2015 til en kunderådgiver i PFA oplyste, at hun ønskede at flytte sine depoter til [bank], hvor hun ville investerede midlerne i enkeltaktier, hvilket hun ikke havde mulighed i PFA. Kunden gjorde det således klart, at hun fortsat ville investere i værdipapirer – blot ikke via investeringsforeninger (eller puljer, som forsikrede benævner det i sit svar af 11. juni 2016).

Afslutningsvis skal det for en god ordens skyld særligt understreges, at PFA ingen frozen zone/lukkeperiode har. Hvis [bank] har oplyst dette overfor forsikrede, beror dette enten på en misforståelse eller en fejl fra bankens side, og forsikrede opfordres i øvrigt til at få oplysningen på skrift fra banken, hvis hun ønsker sikkerhed for, hvad der faktuelt er korrekt på dette punkt."

Klageren har i mail af 8/8 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

> "Jeg har vedhæftet et billede af mine pensionskonti, som beviser at pengene stadig står kontant. Mit ønske er at investere i enkeltpapirer, men jeg vil gå ind i markedet, når jeg føler det korrekt.
>
> Men jeg kan ikke se hvad det har med sagen at gøre. Sagen er, at jeg har en forventning, jvf. tidligere fremsendt paragraf, om at få overført mine værdier senest pr. 31/12-2015 og derfor må det være det beløb, der skal overføres til mig.
>
> Jeg er kun blevet oplyst efterfølgende om en frozen zone - jeg ved ikke om det er PFA eller [bank], der har en sådan. Men ellers måtte PFA måske have overført pensionerne inden såfremt de er bekendt med reglen eller i hvert fald informerer mig om denne."

Hertil har selskabet i brev af 15/8 2016 til nævnet bl.a. anført:

> "PFA fastholder således, at det er [bank], der har en rådgivningsforpligtelse ift. [banks] egne vilkår og forhold, når de efter aftale med en kunde anmoder om at få kundens midler overført til sig.
>
> Det bemærkes for en god ordens skyld, at forsikrede ikke bestrider, at det er [bank] , der har en såkaldt 'frozen period'. Hun anfører alene, at hun fortsat ikke ved, om det er PFA Pension eller [bank], der har en sådan lukkeperiode for overførsler. (Forsikrede opfordres dog til at få verificeret PFA Pensions oplysning om forholdet ved at kontakte [bank] herom.)
>
> PFA Pension kan ikke forholde sig konkret til det forsikredes mail vedhæftede bilag, der antages at være et partielt screendump fra [banks] hjemmeside. Dog anses dette at være uden afgørende betydning for sagens juridiske spørgsmål omkring rådgivningsforpligtelse og erstatningsansvar mv."

I klagerens brev af 5/9 2016 til nævnet hedder det bl.a.:

> "Måske er det [bank], der har et rådgivningsansvar, men mine midler er i PFA, hvorfor jeg mener, at PFA har et ansvar, så længe de har mine midler i deres varetægt.
>
> Jeg har tidligere og flere gange givet udtryk for, at jeg ikke er blevet orienteret om nogen former for lukkeperioder eller frozen zone fra hverken [bank] eller PFA. I de dage, hvor overførslerne sker fyldest (8.-10. februar 2016), har jeg mange samtaler med både PFA og [bank], og først her bliver jeg informeret mig om, at det er PFA, der har en 'frozen zone'.
>
> Desuagtet så blev overførselsanmodningen fremsendt den 23. november 2015, så der var rigeligt med tid til at overføre mine midler INDEN frozen zone. Såfremt PFA ikke kunne nå at overføre midlerne inden deres frozen zone, mener jeg bestemt det ville være på sin plads og god rådgivning fra PFAs side, at gøre enten deres kunde eller [bank] opmærksom herom, således jeg som kunde kunne tage stilling til, hvad der skulle ske med indholdet af mit depot i denne lange periode. Jeg havde en berettiget forventning om, at midlerne senest blev overført pr. 30/12-2015, som fristen lyder ifølge lovgivningen. (Løbende måned + 30 dage).

Jeg finder det tæt på krænkende, at der bliver stillet spørgsmålstegn til rigtigheden af det vedhæftede bilag fremsendt den 8. august, der viser at mine midler stadig står kontant. Det er normal standard med et screendump, og det viser præcis de beløb, der er blevet overført i februar med undtagelse af gebyr på kr. 111,25 til livrente, depotsikring."

Selskabet har i brev af 13/9 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Eneste bemærkning er, at PFA ikke stiller spørgsmålstegn ved 'ægtheden' af det delvise screendump, som forsikrede har fremlagt som bilag. Dette vil selskabet gerne understrege, da det absolut ikke var nogen hentydning til, at forsikrede har udvist en ikke-reel adfærd – og absolut ikke var intentionen, at forsikrede skulle sidde med en følelse af at blive krænket af PFA.

Selskabet er blot af den opfattelse, at bilagets art gør, at PFA ikke kan forholde sig til de meget få oplysninger, der fremgår heraf, samt at det (bl.a. af den årsag) har en begrænset 'dokumentationsværdi' – herunder i forhold til afgørelse af denne sag."

Klageren har i brev af 29/9 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg vil blot gøre opmærksom på, at jeg fremsendte det omtalte screendump således at PFA kunne se, at jeg stadig havde pengene kontant. I deres brev af 14. juli insinuerede de nemlig, at tabet var 'ligegyldigt/uvæsentligt', eftersom jeg skulle have sagt pr. tlf., at jeg ville gå ind på markedet igen og det ville ha' medført samme tab. Det var min intension at investere pengene, når JEG fandt det rigtigt at gå ind i markedet, og jeg ville desuden aldrig ramme den porteføljе som PFA havde. Derfor er det ikke uvæsentligt, at overførslen medfører et tab på ca. kr. 65.000, fordi PFA er 40 dage forsinket. I så fald ville der have været kr. 65.000 mere i min kontante beholdning."

Nævnets sekretariat har i brev af 24/11 2016 til selskabet bl.a. anført:

"Nævnets sekretariat skal med henvisning til § 3, stk. 1, i 'renteaftalen' spørge, om overførslen af klagerens pensionsmidler efter selskabets opfattelse er sket 'så hurtigt som muligt'.

Vi skal bede selskabet oplyse, om selskabet har en forretningsgang for håndtering af overførselsanmodninger, som den foreliggende. Kan selskabet i givet fald sende os en kopi af forretningsgangen samt oplyse, om forretningsgangen været fulgt i den konkrete sag? Hvilke hensyn begrunder selskabets sædvanlige måde at håndtere overførselsanmodninger på?

Vi skal desuden bede selskabet oplyse, om der har været bestemte årsager af praktisk karakter – ud over 'lukkeperioden' – som konkret har været forhindrende for, at klagerens midler kunne overføres til det modtagende pengeinstitut ([bank]) på et tidligere tidspunkt.

Vi skal endelig bede selskabet forholde sig til, om selskabet efter egen opfattelse er ifaldet et erstatningsansvar på et almindeligt erstatningsretligt grundlag (professionsansvar) for klagerens tab på investeringerne i anledning af, at overførslen eventuelt ikke er sket 'så hurtigt som muligt' – set i lyset af ovennævnte aftalte bestemmelse."

Selskabet har i brev af 20/12 2016 til nævnet bl.a. anført:

> **"Forretningsgang for håndtering af overførselsanmodninger**
> Selskabet vedlægger som Bilag H og I selskabets kritiske forretningsgange til beskrivelse af proceduren vedr. §41-overførsler ud af PFA Pension. Der er to forskellige forretningsgange, da forsikredes ordning i PFA var opdelt på to policer (den ene i gennemsnitsrente og den anden i markedsrente), der henhørte under hvert deres system. Tilgangen er således overordnet den samme, men grundet forskelligheder i de to systemer er den tekniske metode bag gennemførelse af en overførsel af en ordning lidt divergerende.
>
> Langt størstedelen af de overførsler, der sker ud af selskabet foregår via en maskinel proces. For netop den type ordning/de typer ordninger, som forsikrede har, er man i selskabet imidlertid nødt til at have nogle delelementer i processen, der foretages manuelt. Dette skyldes, at der er elementer, der kræver, at der foretages en 'menneskelig' vurdering/stillingtagen, inden overførslen kan gennemføres.
>
> Særligt er det for en ordning som forsikredes, at trods [banks] anmodning til selskabet om en overførsel gennemført på automatiseret facon, bliver overførslen 'stoppet' i systemet og overgår grundet pensionsordningens sammensætning af skattekoder med skattekode 1, 2 og 3. Årsagen hertil er, at ordningens skattekode 1 depot skal administreres i selskabet (PFA) for [bank] (da det er en livrentepension), hvorimod den del af depotet, der er skattekode 2 og 3, skal overføres til [bank].
>
> Den manuelle del af sagsbehandlingen består i:
> - Balancering af policen før deling
> - Opgørelse af skattekoderne
> - Beregning af PAL-beskatning
> - Nytegning af Letsikringspolice
> - Beregning af udgifter til forsikringsdækninger
> - Klargøring til skatteindberetning
> - Slutopgørelse
> - Kontrolleres og godkendes af beregningsspecialist
>
> **NB:** Ankenævnet bedes behandle forretningsgangene fortroligt, da der er tale om interne dokumenter, der i sagens natur generelt ikke er tiltænkt offentliggjort - især af hensyn til selskabets konkurrenter.
>
> **Professionsansvar eller ej – herunder den konkrete begrundelse for de 8-9 dages forsinkelse på overførslen**
> Som tidligere anført er det selskabets opfattelse, at selskabet ikke er erstatningsansvarlig for, at forsikrede er gået glip af en potentiel mulighed for at opnå et højere afkast/en højere forrentning af sin opsparing i modtagende bank i den periode, som forsikrede opgør sit krav for.
>
> Selskabet mener ikke, at selskabet er ansvarligt for forsikredes eventuelle tab i *den fulde periode*, som forsikredes krav angår. Men ej heller for den del af forsikredes krav, som måtte vedrøre *den kortere periode på 8-9 dage*, som er den eneste del af selskabets sagsbehandlingstid, der overstiger den tidsramme, som selskabet er berettiget til at udføre ekspeditionen i, jf. den fremlagte aftale (Bilag F), hvis vilkår er gældende for hele branchen (de tilsluttede selskaber og banker).

Det er selskabets opfattelse, at selskabet ikke kan pålægges et professionsansvar for det eventuelle merafkast, der potentielt kunne være opnået i modtagende selskab, hvis der havde været en kortere ekspeditionstid i selskabet. Der er efter selskabets opfattelse ikke juridisk grundlag for at vurdere selskabets ageren overfor forsikrede i denne konkrete situation ud fra et sådant skærpet ansvarsgrundlag.

Overførslen er håndteret af en sagsbehandler/pensionsmedarbejder, der udfører en opgave iht. en fast og velbeskrevet intern proces i selskabet (en kritisk forretningsgang).

Der er således udført en opgave efter en standardprocedure, der følger den interne arbejdsgang i selskabet (kritisk forretningsgang), hvor en del af behandlingen er automatiseret, og en del af den er manuel, jf. beskrivelsen ovenfor. Overførslen er blevet forsinket med 8-9 dage, hvilket skyldes, at den pågældende medarbejder i forhold til den konkrete (ret omfattende, jf. ovenfor) ekspedition kom bagud med ekspedition af overførslen af forsikredes depot til [bank].

Selskabet mener ikke, at det at en pensionsmedarbejder grundet de konkrete forhold har fået ekspederet sagen lidt over en uge for sent kan sidestilles med/medfører et professionsansvar med de ansvarsmæssige skærpelser, dette indebærer. Om selskabet har et erstatningsansvar overfor forsikrede, bør vurderes på baggrund af en sædvanlig culpa vurdering – altså på et almindeligt erstatningsretligt grundlag.

For så vidt angår den længere overførselstid som følge af lukkeperioden hos modtagende bank, er det som tidligere anført selskabets klare opfattelse, at selskabet ikke kan pålægges ansvar for de procedurer og arbejdsgange samt den rådgivning, der sker i det modtagende selskab. Selskabet har som afgivende selskab ikke ansvaret for, at forsikrede rådgives omkring fordele og ulemper ved den overførsel, som hun via det modtagende selskab har valgt at igangsætte, jf. Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 23, stk. 2, og det er heller ikke selskabets ansvar at rådgive om rent interne forhold som vilkår, arbejdsgange og procedurer (bl.a. tilstedeværelse af lukkeperiode) i et andet selskab/en bank, hvilket følger allerede af helt almindelige aftaleretlige og obligationsretlige grundsætninger.

Konklusion
Selskabet fastholder således, at selskabet ikke er erstatningsansvarlig for det af forsikrede rejste erstatningskrav.

Selskabet har ved sin betaling af morarenterne godtgjort forsikrede økonomisk for den skete forsinkelse på de 8-9 dage, som er det eneste, der kan tilskrives selskabets forhold. Selskabet er herudover ikke juridisk forpligtet til at svare forsikrede noget beløb – herunder det beløb, som forsikrede gør gældende som hendes (udokumenterede) tab.

Såfremt Ankenævnet mod forventning måtte mene, at selskabet er erstatningsansvarlig for det tab/en del af det tab, som forsikrede gør gældende, skal der ved tabsopgørelsen ske modregning af de morarenter, som forsikrede har fået udbetalt af selskabet, da forsikrede ellers bliver overkompenseret."

Klageren har i brev af 24/1 2017 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg holder fast i det, jeg har skrevet i mine tidligere breve, at jeg har lidt et tab, idet jeg havde en forventning om at mit depot bliver overført senest 30/12-2015, i henhold til lovgivningen 'Aftale om overførsel af pensionsmidler mellem selskaber med forsikredes

overgang til anden ansættelse, Jobskifteaftalen §9, stk. 3, at pensioner skal overføres inden løbende måned + 30 dage'. Derved er fristen for PFAs overførsel den 30/12-2015, og overførslerne er derfor sket hhv. 40 og 41 dage for sent og ikke som PFA skriver 8 og 9 dage. Det tab jeg har lidt er forskellen på værdien af depoterne pr. 30/12-2015 og hhv. den 9/2-2016 (nr. …) og 10/2-2016 (nr. …).

Jeg holder fast i, at der rigeligt med tid til at overføre mine midler INDEN frozen zone. Såfremt PFA ikke kunne nå at overføre midlerne inden deres frozen zone, mener jeg bestemt det ville være på sin plads og god rådgivning fra PFAs side, at gøre enten deres kunde eller [bank] opmærksom herom, således jeg som kunde kunne tage stilling til, hvad der skulle ske med indholdet af mit depot i denne lange periode. Jeg havde en berettiget forventning om, at midlerne senest blev overført pr. 30/12-2015, som fristen lyder ifølge lovgivningen. (Løbende måned + 30 dage).
…
Jeg har på intet tidspunkt gjort krav på et potentielt merafkast – jeg har tidligere gjort opmærksom på, at mine midler står kontant, hvilket jeg har dokumenteret tidligere – indtil jeg synes, de skal investeres, som jeg ønsker det. Det har aldrig været mit ønske at investere dem i puljer, som de var i PFA, hvilket jeg også tidligere har givet udtryk for. Derfor finder jeg det rimeligt, at jeg får overført depotets værdi pr. 30/12-2015."

Selskabet har i brev af 2/2 2017 bl.a. bemærket:

"Den eneste bemærkning mailen giver anledning til er; at PFA Pension naturligvis ikke er ansvarlig for at henlede [banks] opmærksomhed på (bankens) egne forhold og betingelser - herunder lukkeperioden, for at banken skal kunne tage højde herfor i sin rådgivning og ekspedition i forbindelse med anmodningen om overførsel af forsikredes midler fra PFA til sig ([bank])."

Af "Aftale om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber" (Renteaftalen) fremgår bl.a.:

"§1
Anvendelsesområde
Denne aftale finder anvendelse ved overførsel af pensionsmidler mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber.
…
§3
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. 4, 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. …

§4
Overføres pensionsmidlerne mere end 5 bankdage efter fristen i § 3, stk. 3, skal der tillægges morarenter, jf. renteloven. I lukkeperioden tillægges der ikke morarente i medfør af renteloven. Morarenterne beregnes med virkning fra udløb af fristen i § 3, stk. 3. Det

afgivende selskab er dog alene forpligtet til at tillægge morarenter, såfremt disse udgør 100 kr. eller mere. Se bilag B til aftalen.
Stk. 2. Ved overførsel til pensionsordninger tilføres kontohavers eller forsikredes pensionsordning morarenterne, jf. stk. 1."

Af "Aftale om overførsel af pensionsmidler mellem selskaber i forbindelse med forsikredes overgang til anden ansættelse (obligatoriske og frivillige ordninger)" (Jobskifteaftalen) fremgår bl.a.:

"§1
Anvendelsesområde
Denne aftale finder anvendelse ved overførsel af pensionsmidler som følge af selskabsskifte i forbindelse med forsikredes individuelle overgang til anden ansættelse (jobskifte).
Stk. 2-4. …

§2
Definitioner
Ved 'selskaber' forstås livs- og pensionsforsikringsselskaber, tværgående pensionskasser og firmapensionskasser.
Stk. 2-9. …
…
§9
Det afgivende selskab skal opgøre pensionsordningen og overføre pensionsmidlerne hurtigst muligt efter, at selskabet har modtaget forsikredes anmodning om overførsel.
Stk. 2. Det afgivende selskab skal overføre pensionsmidlerne til det modtagende selskab umiddelbart efter, at pensionsordningen er opgjort. Overførslen skal dog være foretaget allersenest 5 bankdage efter opgørelsesdatoen. Overtrædes fristen som nævnt i 2. punktum, skal der foretages en ny opgørelse af pensionsordningen.
Stk. 3. Uanset stk. 1 skal pensionsmidlerne overføres allersenest inden for løbende måned samt én måned efter det tidspunkt, hvor det afgivende selskab har modtaget forsikredes anmodning om overførsel.
…
§ 11
Ved for sen overførsel af pensionsmidler, jf. § 9, stk. 3, skal der tillægges morarente. Det afgivende selskab er dog alene forpligtet til at tillægge morarente, såfremt renten udgør 100 kr. eller mere.
Stk. 2. Rentesatsen fastsættes efter reglerne i renteloven.
Stk. 3. Ligger overførselsdatoen uden for den i § 9, stk. 3, nævnte tidsfrist plus 5 bankdage, beregnes morarente med virkning fra udløb af fristen i § 9, stk. 3, til og med overførselsdatoen."

Nævnet udtaler:

Klageren har via sin bank anmodet selskabet om at overføre værdien af hendes pensionsordning til banken. Selskabet modtog klagerens overførselsanmodning den 24/11 2015.

Klageren er utilfreds med, at selskabet først effektuerede overførslen af midlerne fra hendes to policer henholdsvis den 9/2 og den 10/2 2016. Hun kræver, at selskabet yder erstatning for kurstab i perioden fra ultimo 2015, til overførsel skete, idet hun blandt andet henviser til, at selskabet ifølge jobskifteaftalen er forpligtet til at overføre pensionsmidlerne allersenest inden for løbende måned samt én måned efter, at det modtog overførselsanmodningen. Hun har henvist til, at hun i denne periode havde et negativt afkast i pensionsordningen på ca. 65.000 kr.

Selskabet har anført, at overførslen ikke er sket inden for rammerne af branchens "Jobskifteaftale", idet der er sket overførsel til en bank og ikke et andet pensionsselskab.

Af de grunde, som selskabet har anført, og med henvisning til §§ 1 og 2 i "Jobskifteaftalen" finder nævnet, at overførselsanmodningen ikke kan anses for at være omfattet af "Jobskifteaftalen".

Selskabet har med henvisning til §§ 3-4 i branchens "Renteaftale" overført morarente til klageren fra 1/1 2016, til udbetaling skete, i alt ca. 10.000 kr. Selskabet har anført, at det kun har været forpligtet til at betale morarenter fra den 1/2 2016, idet overførsel ifølge "Renteaftalen" senest skal ske inden for løbende måned plus to måneder, når anmodningen modtages i november eller december måned. Selskabet har anført, at dets forsinkelse således alene udgør 8-9 dage.

Nævnet lægger til grund, at der ikke ud af offentligretlige forskrifter eller aftale mellem klageren og selskabet – hverken i generelle pensionsvilkår eller konkret i forbindelse med den aktuelle overførselsanmodning – kan udledes, at selskabet havde en forpligtelse til at overføre pensionsordningen inden en bestemt frist.

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.

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.

Selskabet har oplyst, at klagerens bank havde "lukkeperiode" for overførsler af pensionsmidler fra den 15/12 2015 til den 21/1 2016. En sådan lukkeperiode skyldes, at årets pensionsafkastskat skal beregnes og afregnes.

Selskabet har videre oplyst, at overførslen er håndteret af en sagsbehandler, der har fulgt en fast og velbeskrevet intern proces (en kritisk forretningsgang). Selskabet har oplyst, at overførselsopgaven på grund af pensionsordningens sammensætning med skattekode 1, 2 og 3 bl.a. indebærer en række nærmere specificerede delopgaver, som skal udføres manuelt ved sagsbehandlingen.

Selskabet har anerkendt, at overførslen er blevet forsinket med 8-9 dage, og har henvist til, at dette skyldes, at den pågældende medarbejder i forhold til den konkrete og ret omfattende ekspedition kom bagud med ekspeditionen med overførslen af klagerens depot til banken.

Nævnet finder, 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 finder endvidere, at selskabet med henvisning til brancheaftalen med rimelighed har kunnet lægge til grund, at det havde en længere frist til at gennemføre overfør-

selsanmodningen, når anmodningen modtages på et tidspunkt, hvor lukkeperioden kan indtræde.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets sagsbehandling har haft en sådan varighed eller haft fejl af en sådan grovhed, at betingelserne for at ifalde erstatningsansvar er opfyldt. Nævnet finder endvidere, at det forhold, at selskabet ikke informerede klageren om lukkeperioden ikke i sig selv kan medføre et erstatningsansvar. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at betale erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand