Ankenævnet for Forsikring

Den 29. marts 2017 blev i sag nr. 89573:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning i PFA Pension. Han klager over selskabets sagsbehandling og forsinkelse i forbindelse med, at han har fået overført sine pensionsmidler fra et andet pensionsselskab til PFA Pension. Han kræver kompensation for det tab, han har lidt som følge af faldende investeringskurser. Han klager endvidere over, at selskabet har ydet mangelfuld rådgivning om investeringsmuligheder og muligheden for at holde overførte midler adskilt fra nye indbetalinger.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at han har lidt et tab, eller at selskabet har handlet ansvarspådragende. Selskabet har videre anført, at klageren ikke har bevist, at et eventuelt kursfald er forårsaget af selskabets ansvarspådragende adfærd.

Klageren har også klaget til nævnet over det afgivende pensionsselskab med påstand om kompensation/erstatning. Den sag er blevet behandlet af nævnet sideløbende med nærværende sag under sagsnr. 89.576.

Klageren har i klageskemaet af 30/6 2016 bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> I efteråret 2015 besluttede jeg at samle mine pensioner hos PFA Pension efter, at have rådført mig hos min rådgiver hos PFA (…). Jeg fik under rådgivningen at vide at det ville være en god ide og at jeg skulle påregne en måned for overførslen.

Jeg bad herefter PFA om, at lave overførslen via PFAs website og underskrev med NemID den 28/10-2015 i en forventning om, at alt så ville være overført 1/12-2015. I midlertidigt behandlede PFA ikke min sag førend 4/11-2015 hvilket medførte, at [pensionsselskab] ifølge regler på området ikke behøvede at lave overførslen førend 1/1-2016. Det gjorde [pensionsselskab] i midlertidigt ikke dersom jeg først fik bekræftet overførslen udført 15/01-2016.

Grundet at [pensionsselskab] havde udført overførslen for sent fik jeg med overførslen et mindre beløb som kompensation (beløbet og udbetalings alder for min pension viste sig dog at være fejlbehæftet og begge dele blev efterfølgende korrigeret) Jeg fik også oplyst at der desværre i perioden 1/1-15/1 havde været et tab på ca. 41000 hvilket jeg påtalte men det ville [pensionsselskab] efterfølgende ikke bekræfte eller dække med henvisning til reglerne på området. Jeg fik også oplyst efterfølgende, at i perioden fra 1/12-31/12-2015 havde der været et tab på ca. 30000.

Eftersom at jeg dog mener, at jeg med rette burde kunne forvente, at overførslen var afsluttet 1/12 mener jeg derfor at jeg er blevet påført et tab på ca. 70000 ved at samle mine pensionsmidler. Jeg bad derfor PFA om at dække ca. 30000 fordi de ikke videresendte min anmodning i oktober 2015 og jeg bad efterfølgende [pensionsselskab] om at dække de ca. 41000 dersom de jo skulle have været færdige med overførslen 1/1-2016.

Begge selskaber har i midlertidigt afvist at kompensere mig med henvisning til regler ([pensionsselskab]) og mangel på samme (PFA).

Det skal dog siges at der i PFAs afslag nævnes, at PFA efterfølgende har ændret praksis så at overførsler nu behandles inden 3 dage hvilket jeg tolker som indirekte medhold uden, at der dog følger en kompensation med.

Det bør nok også nævnes, at jeg i perioden fra 1/12-2015 og indtil 15/1-2015 kontaktede både [pensionsselskab] og PFA flere gange for, at høre om status idet kurserne begyndte og falde på aktie markedet hvilket afstedkom, at jeg gerne ville have ændret min opsparingsprofil. Ved disse henvendelser blev jeg dog oplyst, at jeg bare måtte vente indtil overførslen var fuldendt uden, at jeg dog kunne få at vide hvornår det ville ske.

Som samfundsborger og forbruger og efter at have studeret reglerne på området mener jeg, at det er helt uacceptabelt at der ikke er krav til hvor hurtigt modtagende selskab skal behandle anmodningen om overførsel idet de jo bare skal sende den videre. Jeg mener også at reglerne for afgivende selskab ikke syntes, at tage hensyn til at pensionsmidlerne kan være værdipapirer ligesom det fremstår uklart hvordan tab skal opgøres og kompenseres dersom de nuværende regler ikke syntes at tage højde for aktietab og lign.

Efter at indledningsvis have klaget til [pensionsselskab] og efterfølgende, at have klaget til PFA Pension, og efter at nyligt have fået afslag fra begge selskaber fremsender jeg nu denne klage til jer i håbet om, at få medhold i hvad jeg mener er et helt urimeligt påført tab som følge af at have samlet mine pensionsmidler hos PFA.

I håbet om at det urimelige fremgår af ovenstående ser jeg frem til at høre nærmere ligesom, at jeg naturligvis står til rådighed såfremt der måtte være behov for yderligere oplysninger eller dokumentation til at belyse sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Jeg ønsker samlet set selvsagt en kompensation som modsvarer det tab som jeg er blevet påført."

Selskabet har i brev af 15/7 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Hvilken type forsikring er der tale om?
Sagen handler om en § 41-overførsel fra [pensionsselskab] til PFA.

- I [pensionsselskab] var der tale om en obligatorisk pensionsordning i ansættelsesforhold med police nummer …
- I PFA er der også tale om en obligatorisk pensionsordning i ansættelsesforhold med police nummer … oprettet pr. 1. december 2012 gennem forsikredes nye arbejdsgiver.

…
Hvad handler tvisten om - parternes overordnede synspunkter?
Forsikrede gør i sin klage gældende,

At forsikrede har lidt et økonomisk tab på grund af [pensionsselskabs] og PFA's forsinkelse med sagens ekspedition,
At forsikrede med rette burde kunne forvente, at overførslen var afsluttet den 1/12 2015,
At PFA er ansvarlig for det tab, som forsikrede hævder at have lidt ved forsinkelse med udbetalingen fra den 1/12 til den 31/12 2015, idet PFA ikke straks havde videresendt den anmodning til [pensionsselskab], som forsikrede havde indsendt til PFA forsynet med Privat NemID den 28/10 2015. Da videresendelsen først skete den 5/11 2015, fik [pensionsselskab] herved ifølge forsikrede en ekstra måned til at berigtige overførslen, og
At tabet, som forsikrede hævder at have lidt på grund af PFA's forsinkede ekspedition, uden specifikation eller dokumentation angives at skulle udgøre 30.000 kr.

PFA gør heroverfor gældende,

At forsikrede ikke har dokumenteret at have lidt noget tab
At forsikrede ikke har dokumenteret og specificeret tabets fordeling på de af ham angivne perioder for henholdsvis PFA og [pensionsselskab]
At PFA ikke har lovet eller garanteret forsikrede at ville videresende anmodningen til [pensionsselskab] inden for en bestemt frist fra modtagelsen
At forsikrede ikke har angivet nogen individuel forudsætning om, at det for ham var vigtigt, at fremsendelsen skete hurtigt og inden 1/11 2015
At PFA har videresendt anmodningen til [pensionsselskab] inden for en rimelig ekspeditionstid på 6 arbejdsdage
At forsikrede ved sin sene indsendelse af anmodningen selv har været medvirkende årsag til, at PFA først indsendte anmodningen til [pensionsselskab]
At PFA ikke har kunnet forudse forsinkelsen, idet [pensionsselskab] som det afgivende selskab ifølge Jobskifteaftalen § 9, stk. 1, har skullet opgøre pensionsordningen og overføre pensionsmidlerne hurtigst muligt efter, at selskabet har modtaget forsikredes anmodning om overførsel, hvorfor et eventuelt tab ikke er forventeligt for PFA og ikke er forårsaget af PFA's ekspedition, men i et vist omfang af forsikredes sene indsendelse af anmodningen og i højere grad af [pensionsselskab] sene ekspedition
At PFA ikke har ansvar for [pensionsselskabs] fejlagtige afvisning af at ekspedere § 41-overførslen den 5. januar 2016, og

At et eventuelt kurstab heller ikke har været forventeligt, men har været forårsaget af generel afmatning i kurserne på de underliggende værdier, som forsikrede - også uden den omhandlede § 41 overførsel - ville have været udsat for under alle omstændigheder, da forsikredes pensionsopsparing var placeret i markedsrenteprodukter både i [pensionsselskab] og - efter overførslen - i PFA.

Sagsfremstilling
Forsikrede blev omfattet af en obligatorisk firmapensionsordning i PFA gennem sin ansættelse i … pr. 1/12 2012. Indtil da havde forsikrede været omfattet af en obligatorisk firmapensionsordning i [pensionsselskab] gennem sin tidligere arbejdsgiver ... I begge selskaber var pengene placeret i markedsrenteprodukter.

Som et led i en forenklet administration af pensionsordninger har forsikringsselskaber gennem brancheorganisationen Forsikring & Pension indgået en aftale ('Jobskifteaftalen') om forsikredes mulighed for enkelt og billigt at samle firmapensionsordninger i ét selskab.

I henhold til den jobskifteaftale af 1/1 2013 (bilag B), som var gældende indtil en ny aftale trådte i kraft 1. november 2015, har forsikrede valgt at overføre depotet fra sin pensionsordning i [pensionsselskab] til sin pensionsordning i PFA.

Forsikrede underskrev med sin NemID den 28. oktober 2015 'Anmodning om overførsel af pensionsordning - Bilag 1 til Jobskifteaftalen' (bilag A) og sendte den elektronisk til PFA.

I PFA blev anmodningen modtaget elektronisk den 28. oktober 2015, men på det tidspunkt var den anvendte E-signatur endnu ikke udviklet, så dokumentet automatisk blev indscannet til brug for sagsbehandlingen. Den manuelle scanning blev foretaget den 4. november 2015, og denne dato ses derfor i højre side af anmodningen (bilag A).

PFA videresendte anmodningen til [pensionsselskab] den 5. november 2015.

Den 5. januar 2016 modtager PFA svar fra [pensionsselskab]. [Pensionsselskab] afviser PFA's anmodning om overførsel af forsikredes pensionsordning med at regler i jobskifteaftalen ikke er overholdt.

Den 8. januar 2016 kontakter PFA [pensionsselskab] for at undersøge, hvorfor de afviser ansøgningen. [Pensionsselskab] oplyser, at de har afvist anmodningen ved en fejl, og anmoder om, at PFA sender anmodningen igen. PFA genfremsender anmodningen til [pensionsselskab] samme dag.

Den 15. januar 2016 modtager PFA forsikredes depot fra pensionsordningen i [pensionsselskab], og ved mail fra den 27. januar 2016 orienterer PFA om størrelsen af det modtagne beløb og fordelingen heraf på skattekoder (bilag C).

PFA har ved brev fra den 3. juni 2016 (bilag D) besvaret forsikredes klage og afvist at være erstatningspligtig for et eventuelt tab.

Begrundelse for PFA's holdning
PFA fastholder, at selskabet ikke har ansvaret for nogen del af et eventuelt kurstab, og henviser bl.a. til følgende:

- Forsikrede har ikke bevist at have lidt noget tab eller dokumenteret størrelsen af et sådant tab.

- Forsikrede har ikke bevist, at PFA har handlet uforsvarligt eller i øvrigt ansvarspådragende.
- Forsikrede har ikke bevist, at et eventuelt kurstab er forårsaget af PFA's ansvarspådragende adfærd.

Der henvises i øvrigt til PFA's anbringender ovenfor under punktet 'Hvad handler tvisten om - parternes overordnede synspunkter?'"

I brev af 3/8 2016 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Mine policer i [pensionsselskab] bestod af både private opsparinger og en firmapension opsparet i …, i hvilket firma jeg på overførselstidspunktet ikke havde været ansat i, i over 2 år.

Jeg mener endvidere, at der fortsat er tale om 2 aftaler, idet PFA skriftligt har bekræftet, at de kan adskille ordningerne fremadrettet, dersom mine nu overførte pensioner ikke skal tillægges samme binding og udbetalingsalder som min eksisterende ordning har.

I svarskriftet fremgår det endvidere fra PFA at:

'forsikrede ikke har dokumenteret at have lidt noget tab'
'forsikrede har ikke dokumenteret og specificeret tabets fordeling på de af ham angivne perioder for henholdsvis PFA og [pensionsselskab]'

Omkring ovenstående er jeg temmelig uforstående eftersom, at da jeg klagede til PFA fremsendte jeg 21/4 2016 alle breve og e-mails til PFA Klageafdeling repræsenteret ved …, som bekræftede modtagelsen. I den til PFA fremsendte og vedhæftede 'opgørelse.pdf' fra [pensionsselskab] fremgår tabet på 40.857,00 ganske tydeligt ligesom, at i den foregående til PFA fremsendte e-mail fra [pensionsselskab] 3. februar 2016 fremgår tabet fra 1/12-31/12 2015 på 28.890,00 også helt tydeligt. Omkring fordelingen har jeg i min indledningsvise klage til PFA via internet modtaget en kvittering på, at selskabet har modtaget følgende klage:

'Da jeg i efteråret 2015 valgte at overføre min [pensionsselskab] pension til PFA tabte jeg ca. 70.000 kr undervejs grundet kursfald og dårlig rådgivning samt misforståelser. En stor del af tabet (40.000 kr) kunne dog have været undgået såfremt at PFA havde requestet overførslen fra [pensionsselskab] hurtigt (hvilket jeg forventede, dersom at jeg lavede min request via NemID). Jeg er derfor rigtig sur på jer og mener at jeg absolut bør kompenseres'

…
Det er korrekt at PFA ikke har garanteret hvor hurtigt overførslen ville tage, men da jeg i e-mailen fra PFA af 30. november 2015 læste, at [pensionsrådgiver] pludselig nævnte 'almindeligvis 2 måneder' kontaktede jeg ham med det samme på telefon, hvortil jeg fik præciseret, at 2 måneder var en gammel formulering baseret på overførsler udbedt via frankeret brev og selvfølgelig ikke var aktuel ved overførsler udbedt via NemID.

Omkring de 6 dage er jeg igen lidt undrende eftersom, at der i den skriftlige afvisning af min klage til PFA er angivet 8 dage samt at der tilsyneladende efter min sag nu er indført en behandlingstid på 2-3 dage.

I de resterende svar fra PFA syntes det at fremgå, at jeg ikke skulle have oplyst at sagen hastede og at jeg var sent ude med min indledningsvise overførselsanmodning. Til disse

flere påstande kan jeg kun oplyse, at det hele startede med, at jeg havde et møde 8/10 2015 med PFA / [pensionsrådgiver] i min virksomhed, hvor mulighederne blev drøftet og jeg i de efterfølgende 10 dage op til overførslen talte flere gange med [pensionsrådgiver]. I samtalerne vi havde, talte vi om 1 måneds ekspeditionstid og at han ville følge op løbende på overførslen. Jeg blev på intet tidspunkt af PFA anbefalet at vente eller gøre noget anderledes.

Det syntes også at fremgå, at jeg skiftede fra en dårlig aftale til en anden, og at der derfor ikke er tale om tab. Til dette må jeg oplyse, at DET bygger på misforståelser. I mine samtaler og mails med PFA gjorde jeg meget kraftigt opmærksom på, at jeg ønskede en 'Konservativ' pensionsprofil med intet tab imod en så kun lille forrentning. Jeg anerkender dog, at jeg i … e-mail ikke noterede mig hvilket markedsrente produkt, jeg faktisk havde fået før for sent. Denne fejl ændrede jeg dog efterfølgende ved første lejlighed til, at ALT i PFA nu står i PFA ejendomme. Set i bakspejlet en anbefaling jeg gerne ville have haft inden overførslen, da det har fraholdt mig fra yderligere tab igennem snart hele 2016.

Netop ovennævnte undrer flere af de mennesker, som jeg nævner min sag overfor. De mener at PFA / Min rådgiver burde have bedt mig omlægge min opsparing til en fast værdi i [pensionsselskab] forinden en overførsel, hvilket jeg jo godt kan se fornuften i nu. På baggrund af dette ønsker jeg derfor at tillægge nærværende klagesag, at jeg fra PFA har modtaget en mangelfuld rådgivning i forbindelse med overførslen."

Selskabet har i brev af 23/8 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikredes brev giver ikke PFA anledning til at ændre holdning.

Jobskifteaftalen
Indledningsvis skal det bemærkes, at der i forsikringsbranchen er indgået en aftale, som sikrer, at forsikrede i forbindelse med jobskifte kan overføre sin pensionsordning fra tidligere job til en pensionsordning i det senere job ('Jobskifteaftalen'). Herved får forsikrede et bedre overblik over sine pensioner, og overførslen sker som regel uden omkostninger.

Den omstændighed, at forsikrede har foretaget private indbetalinger på sin firmapension, har ingen betydning i relation til muligheden for at kunne benytte fordelene ved jobskifteaftalen.

Erstatningsbetingelserne
Forudsætningen for at kræve et tab erstattet er:

- At den skadelidte skal godtgøre, at der foreligger et ansvarsgrundlag, altså at den formodede skadevolder har handlet culpøst (forsætligt eller uagtsomt) og anderledes dadelværdigt, end man ville forvente
- At den skadelidte kan dokumentere at have lidt et tab
- At den skadelidte kan dokumentere, at det lidte tab skal være forvoldt ved den formodede skadevolders culpøse adfærd

Erstatningsgrundlaget - Ansvar for hurtig videresendelse
Det er PFA's opfattelse, at PFA ikke har pådraget sig erstatningsansvar ved at videreekspedere anmodningen om overførsel af forsikredes pensionsordning den 5. november 2015 - 6 arbejdsdage efter, at PFA fra forsikrede havde modtaget den underskrevne anmodning den 28. oktober 2015 efter normal åbningstid.

Den omstændighed, at PFA senere har kunnet begrænse denne ekspeditionstid yderligere bl.a. ved udvikling af automatiserede edb-løsninger, diskvalificerer ikke i sig selv den hidtidige ekspeditionstid og -måde.

Havde forsikrede ved sin sene indsendelse af sin underskrevne anmodning lagt vægt på, at den skulle videresendes hurtigt, ville det have været forventeligt, at forsikrede i fortsættelse af sin indsendelse telefonisk havde gjort sin rådgiver i PFA opmærksom på den elektroniske fremsendelse og givet udtryk for sine forventninger. Det er ikke sket, og forsikrede har således ikke loyalt søgt at forebygge et eventuelt tab.

Erstatningsgrundlaget - Ansvar for dårlig rådgivning og misforståelser
Forsikrede gør i sit svar fra den 3/8 2016 gældende, at hans tab skyldes 'kursfald og dårlig rådgivning samt misforståelser.'

Forsikrede oplyser i sin replik, at han havde et møde den 8/10 2015 med sin rådgiver i PFA, og at han i de efterfølgende 10 dage talte flere gange med rådgiveren. Således synes forsikrede at have tøvet med underskrivelsen af 'Anmodning om overførsel af pensionsordning' (bilag A) fra den 18. til den 28. oktober 2015, før han den 28. oktober 2015 kl. 18.02.04 fremsendte anmodningen elektronisk til PFA og uden særskilt meddelelse til sin rådgiver.

Det forekommer ikke rimeligt under disse omstændigheder at bebrejde rådgiveren, at han ikke havde fulgt løbende op på overførslen. Skulle selskabet generelt følge op på et forhold som dette overfor samtlige selskabets kunder, vil det kræve en omfattende indsats - og det skal tilføjes, at forsikrede jo ikke er forpligtet til at agere på den måde, som selskabet anbefaler.

Forsikrede **opfordres** til at redegøre nærmere for den påståede dårlige kvalitet af PFA's rådgivning.

Tabets eksistens og art
Forsikrede mener, at han har lidt et tab, idet han konstaterer fald i kurserne på værdipapirer, som ligger til grund for værdien af hans opsparing, i perioden fra anmodning om overførsel af pensionsordningen blev underskrevet, til værdien af pensionsordningen blev overført til PFA.

PFA vil ikke bestride, at forsikredes opsparing er blevet formindsket gennem kursfald. PFA har selv udfærdiget en omtrentlig beregning over kursfaldet (bilag E); men PFA bliver ikke ansvarlig for og forpligtet til at dække et indtrådt kurstab, med mindre der er noget at bebrejde PFA - noget, som har givet årsag til tabet.

Årsagsforbindelsen mellem den culpøse handling og tabet
Det er i denne sag meget tvivlsomt, om der har været tale om et tab, som har relation til selskabernes behandling af sagen, eller om der alene er tale om udløsning af en risiko, som forsikrede selv bærer, idet forsikrede både i [pensionsselskab] og i PFA har været i en markedsrenteordning, hvor han selv bærer risikoen for kursudsving.

Det er efter PFA's opfattelse indlysende, at kursfaldet ikke er opstået, fordi PFA har brugt mere end 2 dage (nemlig 6 dage) på at videresende anmodningen til [pensionsselskab]. Der er tale om et kurstab, som forsikrede under alle omstændigheder i et eller andet omfang ville være blevet ramt af i markedsrentemiljø, uanset om overførslen var sket eller ej.

Bevisbyrden
Det er forsikrede, der har bevisbyrden for, at der foreligger et ansvarsgrundlag, at der er lidt et tab, som ellers ikke ville være lidt, og at tabet er lidt på grund af en uforsvarlig adfærd fra PFA's side, samt at dokumentere, hvor stort et sådant tab i givet fald må antages at være.

Forsikrede **opfordres** til at fremlægge dokumentation for størrelsen af sit påståede krav og begrundelsen for, at netop et krav af denne størrelse fremsættes over for PFA."

Klageren har i mail af 29/9 2016 til nævnet bl.a. anført:

"Det er med stor bekymring, at jeg som nuværende kunde i PFA må konstatere, at PFA tilsyneladende fastholder selskabets stillingtagen i min klagesag uden, at have læst den indledningsvise klage, historik samt den til deres klageafdeling fremsendte dokumentation for påført tab, fordeling m.v. Jeg kan kun opfatte det som en meget urimelig og useriøs klagesagsbehandling, samt at PFAs nuværende afgørelse derved er truffet på et forkert grundlag. Dertil undrer jeg mig over, at nu hvor det så oplyses til PFA, at PFA faktisk har fået klage og dokumentation for tab og fordeling imellem selskaberne m.v., så syntes det fortsat ikke at påvirke sagen på nogen måde. Det antyder desværre for mig, at afslag på medhold i klagesager er et fast udfald i PFA som udgangspunkt.

Det er desuden med stor frustration at jeg konstaterer, at PFA slet ikke syntes at anerkende, at selskabets rådgivning og teknisk set langsommelige videresendelse af min overførselsanmodning til [pensionsselskab] har haft stor betydning for mit samlede tab. Jeg har kun gjort hvad jeg aftalte med min PFA rådgiver og uden forsinkelser. Hertil kommer at risikoen for det nu konstaterede tab, aldrig blev aldrig nævnt eller behandlet under PFA rådgivningen.

Det er også ærgerligt, at min klages åbenlyse bidrag til PFAs procedureændringer for behandlingstid af fremtidige NEMID overførselsanmodninger ikke syntes at have indvirkning på min sags afgørelse i PFA.

Man kan også godt blive lidt irriteret, når man i svaret fra PFA opfordres til at redegøre for den dårlige rådgivning, for det er jo indlysende, at rådgivningen har været dårlig set i bagklogskabens lys, når jeg mister ca. 70.000,00 DKK undervejs i en overførsel af pension imellem 2 selskaber uden at kunne gøre noget, hvilket jeg forsøgte flere gange. Endvidere fik jeg også fra PFAs rådgiver skriftlig information omkring, at markedsrente ordningen i PFA var den mest konservative, som jeg kunne vælge, hvilket jo efterfølgende viste sig, at være faktuelt forkert, hvorfor ordningen blev ændret, så snart det blev mig muligt efter overførslen.
…
Hertil kommer, at efter have læst de seneste svarskrifter fra selskaberne så må jeg desværre endvidere oplyse, at jeg syntes den 'røde tråd' i svarene begynder at forsvinde lidt efter min opfattelse, og jeg føler mig derfor nødsaget til at opsummere sagen overordnet set fra min side:

Jeg mener som forbruger, at have ret til at kunne forvente, at når jeg laver en elektronisk anmodning om overførsel signeret med NEMID, så sendes anmodningen videre med det samme til relevante parter og ikke, som det var tilfældet i min sag. Hvis anmodningen var sendt som antaget, så havde der slet ikke været et tab i min konkrete sag. I alle andre NEMID transaktioner, som jeg er bekendt med gælder dato og tid for signaturen i afgørende sammenhænge.

Jeg mener også, at jeg har ret til kompensation for det tab som opstår, når selskaberne er langsomme og i øvrigt laver fejl. Min overførsel endte med at tage over 3½ måned hvorunder tabet opstod i perioden, som ikke burde være aktuel set i forhold til den først oplyste 1 måned. I denne lange ekstraperiode havde jeg ingen mulighed for at sikre mine pensioner i forhold til kursfald på aktier, og jeg kunne derfor kun se på at tabet blev større og større imens bl.a. fejl blev rettet. Fejl som jeg i øvrigt selv var nødsaget til at finde og udbede rettet undervejs i, at jeg rykkede for fremdrift i overførslen.

Når jeg beder om kompensation fremfor erstatning er det fordi jeg syntes at kunne konstatere, at der er regler for hvor hurtigt at [pensionsselskab] skal overføre pensionsmidlerne efter PFAs anmodning, men desværre ikke andet end upræcise definitioner omkring hvor hurtigt PFA skal videresende den anmodning de modtager via NEMID. Det stiller mig i min sag som forbruger, åbenlyst dårligt juridisk set når jeg selv anskuer min sag omkring tidsfrister i overførsler. Hertil kommer at den evt. ovenfor nævnte rentekompensation ved for sen overførsel fra afgivende selskab, slet ikke syntes at tage højde for tab relateret til værdipapirer. Eftersom reglerne på området er åbenlyst forældet og urimelige mener jeg i den henseende, at selskaberne indtil at loven opdateres, uopfordret bør vise større forståelse og kulance i sager som min.

Jeg mener helt overordnet og som også nævnt, at rådgivningen fra PFA har vist sig yderst mangelfuld, sagen taget i betragtning."

Hertil har selskabet i brev af 18/10 2016 til nævnet bl.a. bemærket:

"Erstatningsgrundlaget - Ansvar for dårlig rådgivning
I selskabets duplik af 23/8 2016 opfordrede vi forsikrede til at redegøre nærmere for den påståede dårlige kvalitet af selskabets rådgivning.

I sin mail til Ankenævnet, 4. bullit, anfører forsikrede to eksempler:
1. At 'det er jo indlysende, at rådgivningen har været dårlig, ... når jeg mister ca. 70.000,00 DKK undervejs i en overførsel af pension mellem 2 selskaber uden at kunne gøre noget...'

2. 'Endvidere fik jeg også fra [selskabets] rådgiver skriftlig information omkring, at markedsrente ordningen i [selskabet] var den mest konservative, som jeg kunne vælge, hvilket jo efterfølgende viste sig, at være faktuelt forkert, hvorfor ordningen blev ændret, så snart det blev mig muligt efter overførslen.'

Ad 1. Den omstændighed, at kurserne og værdien af opsparingen løbende ændrer sig i et markedsrenteprodukt er en del produktets natur, og er ikke en virkning af dårlig rådgivning.

Ad 2. Den omstændighed, at forsikrede efter overførslen i januar 2016 har kunnet vælge at investere i fast ejendom, er ikke ensbetydende med, at selskabets rådgiver tidligere har sagt noget faktuelt forkert. Muligheden eksisterede ikke for forsikrede, før hans arbejdsgiver … den 1/1 2016 tillod sine medarbejdere at investere i ejendomme.

Kompensation i stedet for erstatning
Forsikrede mener sig berettiget til en kompensation frem for erstatning. Det fremgår af side 2, 3. bullit, men det fremgår ikke klart af forsikredes mail, hvad der menes med kompensation, og hvad der kræves for at blive berettiget til en sådan ydelse. Det er PFA's opfattelse, at det kræver lovhjemmel at fremsætte krav kompensation, når erstatningsbetin-

gelserne ikke er opfyldte, og at en sådan lovhjemmel ikke eksisterer. Det har tidligere været overvejet, men blev opgivet."

I mail af 3/11 2016 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Vedrørende Ad1:
Med den rette rådgivning ville jeg jo som også oplyst, ikke have overført et markedsrente produkt til et andet markedsrente produkt, idet der i bagklogskabens klare lys er store tabs risici ved metoden. Som også tidligere oplyst i forbindelse med, at addere dårlig rådgivning til klagesagen, så burde jeg af min PFA rådgiver være blevet rådgivet til en omlægning til en fast værdi inden overførslen. Dette efter min egen og andres opfattelse.

Vedrørende Ad2:
I den allerede fremsendte dokumentation (vedhæftet) bekræfter PFA efter min opfattelse, at mine pensionsordninger er og forbliver adskilt. Specielt også set i forhold til den aldersmæssige udbetalingslås som er pålagt min nuværende firmapension. Det er derfor efter min opfattelse helt forkert, at muligheden for andre produkter som det efterfølgende valgte ejendomsprodukt ikke var tilgængelige for mig på overførselstidspunktet af min private pension til PFA.

Vedrørende 'kompensation' i stedet for erstatning:
Nu er jeg jo ikke jurist og mit ordvalg var måske forkert men min hensigt var at bede om at få en kulance 'kompensation', da jeg som tidligere oplyst anerkender, at de nuværende regler for PFA i relation til sagsbehandlingstider, måske ikke er direkte regelmæssigt overtrådt og at jeg derfor måske ikke er berettiget til en egentlig 'erstatning'."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af mail af 22/10 2015 fra selskabets pensionsrådgiver til klageren fremgår bl.a.:

"Vi talte om evt. overførsel af din pensionsordning fra [pensionsselskab] til PFA Pension.

Jeg kan bekræfte, at du bevarer muligheden for udbetaling før 60 år mod 60% i afgift til staten og et gebyr til PFA Pension (1.400 kr. 2015) af den overførte pensionsordning fra [pensionsselskab]. Dette er naturligvis forudsat, at pensionsordning kan udbetales før tid i dag i [pensionsselskab]."

Af mail af 22/10 2015 fra klageren til pensionsrådgiveren fremgår bl.a.:

"Er du flink og tilføje, at min pension ikke låses i forhold til opsigelser (ved godt at det står imellem linjerne) samt at I kan holde [pension fra pensionsselskab] (indbetalingstypere) adskilt.

Hertil bedes du beskrive at pensionen når overfør kommer under min nuværende konservative profil."

Af mail af 22/10 2015 fra pensionsrådgiveren til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg kan bekræfte, at vi godt kan adskille dine overførte pensionsordning med din nuværende via …, samt denne ikke er låst af din ansættelse hos ...

Derudover kan jeg bekræfte, at den bliver overført til din nuværende investeringspril A som er vores mest konservative."

Af mail af 27/10 2015 fra klageren til pensionsrådgiveren fremgår bl.a.:

"Idet min nuværende pension hos [pensionsselskab] selvsagt ikke er låst på trods af min … ansættelse bedes du specificere at den ikke bliver låst ved konsolidering hos PFA i relation til nuværende krav om varig bosættelse i udlandet samt pensionsalder og udbetaling før tid."

Af mail af 28/10 2015 fra pensionsrådgiveren til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg kan oplyse, at overførelsen fra [pensionsselskab] ikke vil blive låst hos PFA via din nuværende ansættelse hos ... Det betyder, at du godt kan få pensionsordningen udbetalt før tid uden krav om bosættelse i udlandet og pensionsalder."

Af mail af 27/1 2016 fra pensionsrådgiveren til klageren fremgår bl.a.:

"Vi har fået overført i alt 1.558.653 kr.
6.826 kr. udgør renter da overførelsen er sket for sent i henhold til vores aftale.
1.551.827 kr. er fordelt på følgende skattekoder:

- 19.182 kr. livsrente pension
- 1.329.062 kr. ratepension
- 203.583 kr. kapitalpension

Vi har fået oplyst, at tidligst udbetaling er 5 år før folkepensionsalderen, dog kan pensionsordning udbetales før tid mod 60% i afgift til staten og et gebyr til PFA Pension på ca. 1.700 kr."

Af mail af 2/2 2016 fra det afgivende selskabs medarbejder til klageren fremgår bl.a.:

"Vedrørende pensionsalderen som i første omgang var meddelt PFA til værende 62 år, kan jeg oplyse, at vi har skrevet til PFA og meddelt, at pensionsalderen skal være 60 år."

Af mail af 8/4 2016 fra pensionsrådgiveren til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg kan bekræfte, at din pensionsordning kan udbetales fra 60 år."

Af mail af 9/12 2016 fra selskabets chefrådgiver til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har nu talt med kundechefen for [arbejdsgiver] aftalen og vi er kommet frem til denne beslutning.

1. Du kan vælge, at få pengene fra [pensionsselskab] overført til et andet pensionsselskab nu såfremt du ønsker det (vi vil ikke tage flytteomkostninger ved denne flytning).

2. Vi kan indbetale pengene på en separat police i PFA Pension (PFA PLUS Opsparing) - du vil så have 60 års rettighed på denne police og 5 år før folkepensionsalderen på din "nye" NNIT police. Du vil have en fripoliceomkostning på kr. 720,- ekstra på denne police og du vil miste investeringsomkostningsrabatten på denne police.

Det bliver pt. betragtet som en stor ordning med samme vilkår.

Kan du give mig en tilbagemelding på hvilken løsning du ønsker?"

Af mail af 9/12 2016 fra klageren til selskabets chefrådgiver fremgår bl.a.:

"Jeg syntes faktisk, at du burde indlede din mail med at dybt beklage, at I ikke overholder den aftale som jeg nu har dokumenteret, at have med PFA via [pensionsrådgiver] omkring adskillelse, udbetalingsalder og låse. Da det jo er et aftalebrud fra jeres side medfører det jo rent juridisk, at jeg kan bede jer overføre min private pension som den var inden overførslen til et andet selskab, hvorved PFA jo så må bære det tab jeg har påtalt og anket såvel som evt. flytte omkostninger.

Så med tanke på ovenstående syntes jeg faktisk, at forslag 1 ikke syntes, at være særlig velovervejet fra jeres side og, at forslag 2 er ret useriøst og frækt da det indeholder både forringelser og omkostninger i forhold til hvad der er aftalt.

Du bedes dog venligst bekræfte tydeligt (og ikke indirekte som nedenfor), at I ikke overholder/vil overholde den indgåede aftale hvilket jo er en nyhed som har stor betydning for min igangværende ankesag såvel som mine beslutninger fremadrettet."

Selskabet har hertil i brev af 15/12 2016 til klageren, fremsendt i kopi til nævnet, bl.a. anført:

"Sideløbende med din klage til Ankenævnet for Forsikring har du den 8. ds. rejst samme sag over for PFA Pensions chefrådgiver …, som i sin mail til dig fra den 9. ds. fremsætter to forslag til at løse nogle af de vanskeligheder, du oplever i dit samarbejde med PFA Pension.

I din seneste mail fra den 9. ds. afviser du forslagene og gentager synspunkter, du har fremført over for Ankenævnet for Forsikring, og som Ankenævnet inden længe vil forholde sig til.

Du beder i denne forbindelse [chefrådgiver] forholde sig til og bekræfte, 'at I ikke overholder/vil overholde den indgåede aftale...', og du antyder, at PFA Pension ved at fremsætte forslagene indirekte bekræfter, 'at PFA Pension ikke overholder/vil overholder den indgåede aftale...'

Din seneste mail fra den 9. ds. har du også sendt til Ankenævnet for Forsikring til orientering, antagelig i håbet om, at Ankenævnet vil dele din opfattelse.

Af samme årsag sender jeg kopi af dette brev til Ankenævnet for Forsikring, idet jeg understreger, at vi i PFA helst vil have tilfredse kunder og derfor gerne vil fjerne de vanskeligheder, der tilsyneladende er i vores samarbejde.

I dette lys skal du se de to forslag:

1. Du kan flytte pengene, som PFA Pension modtog fra [pensionsselskab], til et andet pensionsselskab. Så har vi løst vanskeligheden om din manglende tillid til, at PFA Pension kan holde disse midler adskilt fra indbetalinger fra dit nuværende ansættel-

sesforhold, når nu de overførte midler er placeret på din police i dit ansættelsesforhold, for at du kan spare omkostninger.

2. Vi kan også placere pengene, som PFA Pension modtog fra [pensionsselskab], på en separat police i PFA Pension. Så har vi løst samme problem, men du vil så ikke opnå rabatten på investeringsomkostninger på den nye fripolice, og du vil skulle betale fripoliceomkostninger.

Jeg ser fortsat frem til at modtage kendelsen fra Ankenævnet for Forsikring. Derefter kan vi eventuelt genoptage korrespondancen."

Nævnet udtaler:

Efter et forløb i oktober 2015 med et rådgivningsmøde og samtaler mellem klageren og selskabets pensionsrådgiver om klagerens muligheder efter "Jobskifteaftalen" for at overføre sin pensionsopsparing til selskabet, underskrev klageren onsdag den 28/10 2015 om aftenen en overførselsanmodning med NEM-ID og sendte den elektronisk til selskabet.

Selskabet har oplyst, at selskabet onsdag den 4/11 2015 manuelt indscannede dokumentet til brug for sagsbehandlingen og torsdag den 5/11 2015 videresendte hans anmodning til det afgivende selskab.

Klageren har henvist til, at idet overførselsanmodningen først blev videresendt til det afgivende selskab i november 2015, fik det afgivende selskab derved en ekstra måned til at behandle overførslen, jf. bestemmelserne i § 9 i "Jobskifteaftalen" om, at pensionsmidlerne allersenest skal overføres inden for løbende måned samt én måned efter det tidspunkt, hvor det afgivende selskab har modtaget forsikredes anmodning om overførsel.

Klageren har anført, at han havde en forventning om, at selskabet ville videresende anmodningen til det afgivende selskab inden udgangen af oktober måned, således at pensionsmidlerne kunne være overført pr. 1/12 2015. Han har oplyst, at der først skete overførsel af pensionsmidlerne den 15/1 2016, og at det afgivende selskab har anerkendt, at det burde have overført midlerne senest den 1/1 2016. Klageren har på den

baggrund krævet erstatning/kompensation fra det indklagede selskab for det kurstab, han har lidt på pensionsinvesteringerne i december 2015.

Nævnet finder det ikke bevist, at der ud af offentligretlige forskrifter, brancheaftaler eller aftaler mellem klageren og selskabet kan udledes, at selskabet har været pålagt at sagsbehandle og videresende klagerens overførselsanmodning inden for en bestemt frist. Klageren har ikke fremlagt oplysninger, der godtgør, at han over for selskabet har oplyst, at han havde en særlig forventning om en hurtig sagsbehandling, eller at selskabet i øvrigt burde have kunnet udlede en sådan særlig forventning ud fra konkrete omstændigheder i sagen.

Nævnet finder, at selskabets forpligtelse ved modtagelsen af klagerens anmodning derfor bestod i at levere en almindelig god, professionel sagsbehandling. Nævnet finder, at selskabets ekspeditionstid ikke har været så lang, at den har været i strid med almindelig god, professionel sagsbehandling. Nævnet finder derfor, at der ikke foreligger et grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar for langsommelig sagsbehandling. Det kan ikke føre til andet resultat, at selskabet har oplyst, at det siden har automatiseret sagsproceduren og dermed har kunnet begrænse ekspeditionstiden i sådanne sager.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har ydet mangelfuld rådgivning forud for overførslen af pensionsmidlerne – herunder om mulighederne for investeringer med konservativ profil og om risiko for tab.

Nævnet finder, at klageren heller ikke har bevist, at overførslen af pensionsmidlerne har medført et rettighedstab for klageren med hensyn til, hvornår midlerne kan udbetales, eller andre forhold, som selskabets medarbejder burde have rådgivet omkring. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet for at spare klageren for omkostninger har oprettet én fælles ordning for midler indbetalt ved klagerens nye arbejdsgiver og de overførte midler. Nævnet bemærker, at selskabet har tilbudt klageren – såfremt han ønsker de overførte midler adskilt fra nye indbetalinger – at de overførte midler overføres til et an-

det selskab eller indføres på en separat fripolice, hvilket vil påføre ham ekstra omkostninger.

Nævnet finder herefter ikke grundlag for at kritisere selskabet eller for at pålægge selskabet at betale erstatning eller kompensation til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Marianne Højgaard Pedersen
formand