Den 29. marts 2017 blev i sag nr. 89576:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft pensionsordning i Danica Pension. Han klager over selskabets langsommelighed med at overføre pensionsordningen til et andet pensionsselskab. Han kræver erstatning for det tab, han har lidt som følge af kursfald på investeringerne i den mellemliggende periode.

Selskabet har oplyst, at det modtog klagerens overførselsanmodning den 5/11 2015 fra det modtagende selskab, og at ordningen blev overført den 15/1 2016. Selskabet har beklaget, at overførslen ikke skete hurtigere, og har overført 6.826,34 kr. og 180,22 kr. i morarenter til klageren, jf. §§ 3-4 i branchens renteaftale. Selskabet har afvist, at det har handlet ansvarspådragende, og at klageren skulle have lidt et erstatningsberettigende tab.

Klageren har også klaget til nævnet over det modtagende pensionsselskabs sagsbehandling. Den sag er blevet behandlet sideløbende med nærværende sag under sagsnr. 89.573.

Klageren har i klageskemaet af 29/6 2016 til nævnet bl.a. anført:

> **"Sagsfremstilling**
> I efteråret 2015 besluttede jeg at samle mine pensioner hos … Pension efter, at have rådført mig hos min rådgiver hos … (...). 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 … Pension om, at lave overførslen via … Pensions 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 … Pension ikke min sag førend 4/11-2015 hvilket medførte, at Danica Pension ifølge regler på området ikke behøvede at lave overførslen førend 1/1-2016. Det gjorde Danica i midlertidigt ikke dersom jeg først fik bekræftet overførslen udført 15/01-2016.

Grundet at Danica 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 en det ville Danica 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 … Pension om at dække ca. 30000 fordi de ikke videresendte min anmodning i oktober 2015 og jeg bad efterfølgende Danica 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 (Danica) og mangel på samme (… Pension). Det skal dog siges at der i … Pensions afslag nævnes, at … Pension 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 Danica og … Pension 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 Danica Pension og efterfølgende, at have klaget til … 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 … Pension.

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."

I brev af 17/8 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Danica Pensions afgørelse
Danica Pension fastholder, at klageren ikke har krav på godtgørelse for negativt afkast for perioden 1. januar 2016 til 15. januar 2016 (40.857 kr.).

Sagsfremstilling
Den 1. maj 1996 oprettede klageren en pensionsordning med forsikringsdækninger i Danica Pension. Ordningen blev oprettet gennem klagerens daværende arbejdsgiver. Klageren oprettede en 'Danica Traditionel', der er et gennemsnitsrenteprodukt.

Den 1. april 2011 overførte klageren sine pensionsordninger i … Pension til sin ordning i Danica Pension.

Den 30. november 2012 fratrådte klageren sin stilling, og klagerens ordning blev derfor den 1. marts 2013 ændret til en pensionsordning uden indbetaling (fripolice).

Den 17. april 2015 sendte Danica Pension et tilbud til klageren om omlægning til 'Danica Balance', der er et markedsrenteprodukt. Ved omlægning fra gennemsnitsrente til markedsrente ville klageren få en kompensation på 482.747 kr. Klageren accepterede Danica Pensions tilbud.
…
Den 5. november 2015 modtog Danica Pension en overførselsanmodning (gennem branchens EDI-system) fra … Pension.

Den 15. januar 2016 blev klagerens ordning overført fra Danica Pension til … Pension. Det er beklageligt, at overførslen ikke skete hurtigere. Op til årsskiftet havde Danicas kundeserviceafdeling ekstra travlt, ligesom der var en spærreperiode for overførsler på grund af årets PAL-afregninger.

Da klagerens overførsel skete mere end 5 bankdage efter den 1. januar 2016 (løbende måned + en måned), er klageren blevet kompenseret efter pensionsbranchens renteaftale (aftale om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber).

Danica Pension har derfor overført 6.826,34 kr. og 180,22 kr. i morarenter til klageren, jf. renteaftalens §§ 3-4.

Vurdering
Jeg henviser i det hele til Danica Pensions brev af 10. februar 2016, der er fremlagt af klageren.

Jeg gør gældende, at klageren ikke har krav på godtgørelse for negativt afkast for perioden 1. januar 2016 til 15. januar 2016 (40.857 kr.).

Klagerens pensionsordning i Danica Pension var en 'Danica Balance', der er et markedsrenteprodukt med svingende investeringsafkast. Det betyder, at opsparingen pludselig både kan falde og stige i værdi.

Da Danica Pensions overførsel til … Pension skete efter udløbet af fristen i pensionsbranchens renteaftale, har Danica Pension kompenseret klageren efter renteaftalens §§ 3-4. Det er beklageligt, at overførslen ikke skete hurtigere.

Jeg skal i den forbindelse bemærke, at såfremt klagerens pensionsordning var steget i værdi, ville Danica Pension ligeledes have overført det positive afkast. Det er realisationsværdien fratrukket handelsomkostninger, der overføres.

Jeg henviser til Ankenævnets tidligere afgørelse i sag nr. 84.372 af 16. december 2013.

For alle tilfældes skyld gør jeg gældende, at klageren ikke har dokumenteret, hvad hans 'tab' er. Da kurserne generelt begyndte at falde i starten af januar 2016, kan et 'tab' maksimalt udgøre en eventuel afkastforskel mellem Danica Pension og … Pension."

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

"For Danica Pensions vedkommende er det dog helt urimeligt, at når selskabet i øvrigt anerkender, at have overført pensionen for sent i forhold til reglerne og derfor udbetaler en rente kompensation, så står kompensationen slet ikke mål med det faktiske tab i samme periode.

Det er også urimeligt men desværre nok relateret, at selskabet ikke anerkender at der opstår et for mig urimeligt påført tab, når de adskillige fejl som selskabet kan dokumenteres at have begået, omkring afvisning af anmodning, udbetalingsalder og rente godtgørelse forøger sagsbehandlingstiden.

Selskabet mener også at ordningen som der skulle overføres til hos … Pension var af den samme for tiden dårlige type markedsrente, som den jeg havde hos dem, og at der derfor ikke er tale om tab, når selskabet i øvrigt skriftligt oplyser om 'negativt afkast'. En ordning der som også tidligere nævnt blev lavet om med det samme, det blev muligt i … Pension. Jeg mener i denne henseende ikke, at deres syn på sagen er rimeligt eftersom at de er 2 forskellige selskaber, hvilket de jo også påberåber sig i andre dele af sagen, når jeg har efterlyst en helheds betragtning.
…
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 Danica Pension skal overføre pensionsmidlerne efter … Pensions anmodning, men desværre ikke andet end upræcise definitioner omkring hvor hurtigt … Pension 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 urime-

lige mener jeg i den henseende, at selskaberne indtil at loven opdateres, uopfordret bør vise større forståelse og kulance i sager som min."

Nævnets sekretariat har i brev af 11/10 2016 til selskabet bl.a. anført:

"Nævnets sekretariat skal med henvisning til § 3, stk. 1, i 'renteaftalen' og § 9, stk. 1, i 'jobskifteaftalen' 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, som konkret har været forhindrende for, at klagerens midler kunne overføres til det modtagende selskab (…) 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 bestemmelser."

I brev af 3/11 2016 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Udover, at det er realisationsværdien fratrukket handelsomkostninger, der skal overføres, omhandler renteaftalen og jobskifteaftalen ikke kurstab – eller kursstigninger – i overførselssituationen.

Efter Danica Pensions opfattelse skete overførslen af klagerens ordning *'så hurtigt som muligt'*. En overførselstid på ca. to måneder var op til årsskiftet branchekonformt, og Danica Pensions udbetalingsafdeling har da også oplyst, at flere konkurrenter på daværende tidspunkt havde en længere overførselstid.

Som tidligere nævnt var der op til årsskiftet ekstra travlt i Danica Pension, ligesom Danica Pensions spærreperiode for overførsler (på grund af årets PAL-afregninger) løb fra tirsdag den 15. december 2015 til mandag den 4. januar 2016.

I spærreperioden gjorde Danica Pensions udbetalingsafdeling klagerens ordning klar til, at den maskinelle overførselsproces kunne starte op, når spærreperioden udløb.

Natten til tirsdag den 5. januar 2016 (kl. 02.48) afviste branchens EDI-system imidlertid at starte overførselsprocessen op. Systemet angav følgende årsag: *'Reglerne i jobskifteaftalen overholdes ikke'*.

Dette skyldtes, at klageren var fratrådt sit job den 1. december 2012, hvorfor der på daværende tidspunkt var gået mere end tre år (3-årsreglen i jobskifteaftalen). 3-årsreglen var dog overholdt, da overførselsanmodningen blev sendt den 5. november 2015.

Som bilag … fremlægges udskift fra EDI-systemet, der bl.a. viser afvisningen natten til tirsdag den 5. januar 2016.

Systemet sendte en afvisningsmeddelelse til overførslens afsender (… Pension), der fredag den 8. januar 2016 rettede telefonisk henvendelse til Danica Pension. Her blev det aftalt, at … Pension skulle sende en ny overførselsanmodning, som Danica Pension skulle håndtere manuelt, så systemet ikke maskinelt afviste overførslen med henvisning til 3-årsreglen i jobskifteaftalen.

… Pension sendte derfor fredag den 8. januar 2016 kl. 14.58 en ny overførselsanmodning, som Danica Pension manuelt startede op i systemet tirsdag den 12. januar 2016, hvorved den maskinelle salgsproces startede.

Fredag den 15. januar 2016 var klagerens ordning færdigrealiseret og blev herefter overført til … Pension.

Danica Pensions udbetalingsafdeling har flere forskellige forretningsgange for, hvordan overførsler af pensioner skal behandles, så de kan overføres gennem EDI-systemet.

Danica Pension ser ikke et behov for at udlevere disse (overvejende tekniske) forretningsgange, idet klagerens overførselstid på ca. to måneder som tidligere nævnt skyldes almindelig, branchekonform sagsbehandlingstid, spærreperiode pga. årets PAL-afregninger samt EDI-systemets afvisning med henvisning til 3-årsreglen.

Jeg gør derfor gældende, at der ikke foreligger et ansvarsgrundlag.

Det er beklageligt, at klagerens overførsel ikke skete hurtigere, men et markedsrenteprodukt kan altid både falde og stige i værdi og i begge tilfælde overfører pensionsselskaberne realisationsværdien fratrukket handelsomkostninger.

Et eventuelt 'tab' kan desuden maksimalt udgøre afkastforskellen mellem Danica Pension og … Pension. I modsat fald ville klageren blive beriget. Det er klageren, der har bevisbyrden for et eventuelt 'tab', og denne bevisbyrde er ikke løftet.

Sammenfattende gør jeg derfor gældende, at Danica Pension ikke har pådraget sig et erstatningsansvar på et almindeligt erstatningsretligt grundlag."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen.

Af brev af 10/2 2016 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg kan desværre ikke godtgøre dig for det negative afkast, der har været på din pensionsordning i perioden 1.-15. januar 2016 (40.857 kroner), men vi har besluttet at imødekomme dit krav om at beregne morarenter af beløbet for perioden 1.-20. januar 2016. Beløbet på 180,22 kroner er overført til din pensionsordning i … i dag.

Vilkår ved Danica Balance
Din pensionsordning i Danica Pension var en Danica Balance – det vil sige en ordning på markedsrentevilkår med svingende investeringsafkast. På en Danica Balance er der altid en risiko for, at opsparingen pludselig kan tabe i værdi.

Opgørelse
Siden 1. august 2015 har afkastet i Danica Balance været negativt på grund af faldende kurser. Det har haft betydning for alle vores kunder i Danica Balance, også dig. Du har den 3. februar 2016 bedt om en detaljeret skriftlig opgørelse over udviklingen i din opsparing i perioden 1. august 2015 til 15. januar 2016:

Værdi 01.08.2015	
	1.691.378 kr.
Afkast 1.8.-31.12.2015 (Danica Balance)	-29.058 kr.
Pensionsafkastskat(1)	-67.607 kr.
Bidrag til omkostninger m.m.	-305 kr.
Værdi 31.12.2015	**1.594.408 kr.**
Afkast 1.1.-15.1.2016 (Danica Balance)	-40.857 kr.
Værdi 15.01.2016	**1.553.551 kr.**

1) Pensionsafkastskatten er 15,3 procent af den samlede tilvækst i perioden 01.01.2015-31.12.2015 (kompensation + tilskrevne renter i Danica Traditionel + afkast i Danica Balance). Dvs.: 15,3 % af (482.747 kr. + 8.258 kr.* - (20.072 kr.** + 29.058 kr.***)) = 67.607 kr.
*: Rente i Danica Traditionel i perioden 01.01.-18.05.2015 (bemærk, at beløbet på 10.106 kroner, vi har oplyst på kontooversigten den 22. januar 2016, er inklusive renter for december måned 2014).
**: Afkast i Danica Balance i perioden 19.05.-31.07.2015.
***: Afkast i Danica Balance i perioden 01.08.-31.12.2015.

Renter ved sen overførsel
Der er ikke lovregler for, hvornår en overførsel mellem to pensionsselskaber skal være gennemført. Som de fleste andre pensionsselskaber og pengeinstitutter er Danica Pension dog tilmeldt Jobskifteaftalen og Renteaftalen under brancheorganisationen Forsikring & Pension. Aftalerne indebærer, at vi forpligter os til at betale morarenter, hvis vi overfører senere end én måned efter udgangen af den måned, hvor vi modtog din anmodning.

Vi modtog din overførselsanmodning den 5. november 2015 og har dermed været forpligtet til at betale renter af den overførte værdi fra 1. januar 2016 og frem til overførselstidspunktet, hvilket vi har gjort.

Overførsel af realisationsværdi
Ved overførsel af pensionsmidler fra en markedsrenteordning har det afgivende selskab (her Danica Pension) pligt til at overdrage realisationsværdien fratrukket handelsomkostninger, hvilket vi har gjort. Det gør ingen forskel, at kurserne har været faldende, og vi kan derfor ikke imødekomme dit krav om at godtgøre negativt afkast. Havde kurserne i stedet været stigende, ville vi have overført realisationsværdien inklusive positivt afkast.

For fuldstændighedens skyld vil jeg nævne, at jeg ikke er enig i, at dit 'tab' kan opgøres til 40.857 kr. Hvis din pensionsordning var blevet overført til … Pension pr. 1. januar 2016, ville din pensionsordning formentlig også der være faldet i værdi i perioden 1.-15. januar 2016, da kurserne generelt har været faldende i januar 2016.

Afslutningsvis vil jeg nævne, at den kompensation, du fik i forbindelse med ændringen til Danica Balance, faktisk har betydet, at din opsparing var større, end den ville have været, hvis du havde beholdt din ordning i Danica Traditionel."

8. 89576

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. …
> …
> **§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 sit nye pensionsselskab anmodet det indklagede selskab om at overføre værdien af sin pensionsordning til sit nye pensionsselskab. Det indklagede selskab modtog klagerens overførselsanmodning den 5/11 2015.

Klageren er utilfreds med, at selskabet først effektuerede overførslen den 15/1 2016. Han kræver, at selskabet yder erstatning for kurstab i perioden 1-15/1 2016, idet han 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. Det fremgår af sagen, at klageren i perioden 1-15/1 2016 havde et negativt afkast i pensionsordningen på 40.857 kr.

Selskabet har beklaget, at overførslen ikke skete hurtigere, men har afvist at have pådraget sig et erstatningsansvar. Selskabet har overført ca. 7.000 kr. i morarenter til klageren vedrørende perioden efter den 1/1 2016 med henvisning til §§ 3-4 i branchens renteaftale som gengivet ovenfor.

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 brancheaftalerne "Jobskifteaftalen" og "Renteaftalen", at de selskaber, der har tilsluttet sig aftalerne, 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 lægger til grund, at overførslen af klagerens pensionsordning var omfattet af "Jobskifteaftalen" og "Renteaftalen".

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 kundeserviceafdelingen havde ekstra travlt op til årsskiftet. Selskabet har anført, at en udbetalingstid på ca. 2 måneder op til årsskiftet var branchekonformt, og at flere konkurrenter efter selskabets oplysninger havde længere overførselstid.

Selskabet har videre oplyst, at selskabet havde spærreperiode/lukkeperiode for overførsler fra tirsdag den 15/12 2015 til mandag den 4/1 2016 som følge af afregninger af årets pensionsafkastskat.

Selskabet har desuden oplyst, at overførsel af ordningen blev forsøgt natten til tirsdag den 5/1 2016, men at IT-systemet EDI, der er fælles for branchen, afviste at starte overførselsprocessen op. IT-systemet angav fejlagtigt, at kriterierne for at anvende "Jobskifteaftalen" ikke var opfyldt, da der nu på dette tidspunkt var gået mere end 3 år, siden klageren skiftede arbejde den 1/12 2012. Det modtagende selskab sendte derfor en ny overførselsanmodning fredag den 8/1 2016, som det indklagede selskab behandlede manuelt tirsdag den 12/1 2016, hvorved den maskinelle salgsproces startede. Fredag

den 15/1 2016 var ordningen færdigrealiseret og blev samme dag overført til det modtagende selskab.

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet ved overførslen den 15/1 2016 har lagt værdien af pensionsordningen pr. denne dato til grund og ikke værdien af pensionsordningen pr. 5/1 2016, hvor overførsel først blev forsøgt, men afvist af IT-systemet. Det fremgår således af "Jobskifteaftalens" § 9, stk. 2, at det afgivende selskab skal overføre pensionsmidlerne umiddelbart efter, at pensionsordningen er opgjort, og er overførslen ikke sket allersenest 5 bankdage efter opgørelsesdatoen, skal der foretages en ny opgørelse af pensionsordningen.

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.

Efter en gennemgang af sagen, herunder selskabets oplysninger om sagsforløbet, 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 et erstatningsansvar er opfyldt. Nævnet kan derfor 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