Ankenævnet for Forsikring

Den 28. juni 2017 blev i sag nr. 89943:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Skandia Danmark
Kay Fiskers Plads 9
2300 København S

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft ratepension i Skandia Danmark. Han klager over selskabets slutopgørelse af pensionens værdi i forbindelse med, at pensionen blev overført til en bank i september-oktober 2015.

Selskabet har anført, at værdien af klagerens ratepension, som i øvrigt var under udbetaling, er opgjort korrekt til 2.768.594,07 kr. Selskabet har videre anført, at klageren ikke har bevist, at han har lidt et tab, som selskabet er erstatningsansvarligt for.

Klageren har anført, at det fremgik af selskabets hjemmeside den 31/8 2015 kl. 10.22, at værdien af depotet da var 2.833.966,22 kr., at han pr. mail har fået oplyst, at han i perioden fra 31/8 2015 til 22/9 2015 havde et kurstab på 21.498,28 kr., at der ikke er sket udbetaling fra pensionen efter den 31/8 2015, og at det overførte beløb derfor burde have udgjort 2.812.467,94 kr. (2.833.966,22 kr. - 21.498,28 kr.).

Af klageskemaet af 3/10 2016 til nævnet fremgår bl.a.:

> **"Sagsfremstilling …**
> Efter mit ønske har Skandia overført min ratepension til andet pengeinstitut ... Oktober 2015 overførte Skandia beløbet og december fik jeg en opgørelse (bilag 1).
>
> Jeg har gentagne gange i efterfølgende halvår uden held forsøgt at få en beregning for værdien af fondene på opgørelsestidspunktet 22.09.2015 (Skandia har oplyst denne dato), men Skandia har kun angivet afkastet af fondene i perioden (361.155,68 kr.).

Jeg er uenig med Skandia's tal og dermed uenig i det overførte beløb - 2.768.594,07 kr. Jeg har forsøgt at få beregningen for dette tal fra Skandia, via mails og direkte pr telefon, men uden held. Derefter skrev jeg til Skandia's direktion (bilag 2).

Svar fra Skandia, men intetsigende svar i forhold til min henvendelse (bilag 3). Jeg fastholdt min klage i nyt brev (bilag 4). Nyt intetsigende svar fra Skandia (bilag 5). Derfor nu denne klage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? …
Jeg forventer Skandia anerkende min beregning, eller gør rede for hvorfor de tal jeg har fået fra Skandia (se brev til Skandia - bilag 2) er forkerte."

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

"Pensionsordning
Klagers ratepension blev oprettet som en frivillig firmapension i Skandia med ikrafttrædelse 1. november 2000. Ratepensionen blev oprettet som en Link-ordning, Skandia Link et markedsrenteprodukt, uden garanti, hvor kunden frit kan vælge at placere sin opsparing i de opsparingsfonde, som Skandia stiller til rådighed.

Skandia Link henvender sig til kunder, som ønsker stor indflydelse på, hvordan opsparingen investeres og som selv har kompetencerne til og tiden til selv at overvåge og passe investeringerne ud fra kundens egen risikovillighed og behov. Kunden forestår selv investeringerne i de fonde, der er til rådighed og bærer selv risikoen for investeringerne samt udviklingen i opsparingen. Skandia stiller et selvbetjeningsværktøj til rådighed for de kunder, der har valgt at placere deres opsparing helt eller delvis i rent Link produkt, som gør det muligt for kunden løbende at følge med i udviklingen af de investeringer, som den pågældende kunde har foretaget og tilpasse sin/-e risiko/investeringer i forhold til egen risikoprofil og behov.

Aftale om frivillig firmapension i Skandia Link A/S underskrevet af klager 6. november 2000 vedlægges som Bilag A. Ligesom Forsikringsbetingelser nr. 3-2000, der gælder for denne pensionsordning fremlægges som Bilag B.

Ratepensionen har været under udbetaling i perioden 1. september 2012 til overførsel fandt sted.

Efter overførslen til … Bank blev effektueret, har Skandia flere gange været i dialog med klager. De to seneste svar fra Skandia til klager er vedlagt klageskema til Ankenævnet for Forsikring som Bilag 3 og Bilag 5.

Beregning af værdi af pensionsordning
Det er Skandias opfattelse, at der er foretaget en korrekt beregning af det beløb, der er blevet overført til … Bank.

Der er imidlertid forskellige årsager til, at klager ikke når frem til det samme slutresultat som Skandia.

1. Værdien klager har aflæst på linkbørsen d. 31. august 2015 kl. 10.22 (af klager fremlagt som Bilag 2) er værdien i fondene til sidst kendte kurs. På dette tidspunkt var den sidst kendte kurs ikke pr. 31. august 2015, men pr. 27. august 2015.
2. Kursjusteringen burde have været regnet over perioden 27. august 2015 - 21. september 2015, og ikke over perioden 31. august 2015 - 22. august [september] 2015. Dette skyldes:
    a. at værdien, som fremgik på Linkbørsen d. 31. august 2015 var med kurser gældende pr. 27. august 2015
    b. værdien overført ud er opgjort pr. 21. september 2015 og ikke d. 22. september 2015.
3. I perioden 31. august 2015 - d. 21. september 2015 har der været udbetalinger og månedsafregning på henholdsvis 73.915 DKK og 1.294,30 DKK, dvs. i alt udbetalinger svarende til en værdi på 75.209,30 DKK.

At der har været udbetalinger (i denne størrelsesorden) skyldes, at udbetalingerne håndteres i et andet system. Det betyder, at der kan opleves forsinkelser i forhold til, hvornår pengene trækkes i depotet.

I den aktuelle sag oplevede klager som følge af manglende systemopdateringer, at den værdi han kunne se i systemet ikke stemte overens med den værdi hans depot faktisk havde, og at depotets størrelse blev reduceret, da de udbetalinger, der var foretaget månedligt, blev fratrukket på én gang.

Imidlertid er der tale om udbetalinger, som klager allerede har modtaget, hvorfor han naturligvis ikke er berettiget til disse beløb én gang til.

Skandias beregning af værdien af klagers ratepension på overførselstidspunktet vedlægges som Bilag C. Det fremgår af denne opgørelse, at det beløb, som Skandia har overført til … Bank, korrekt er opgjort til 2.768.594,07 DKK.

Supplerende

Det er Skandias vurdering, at klager ikke har dokumenteret, dels at han har lidt et tab, og dels såfremt der skulle foreligge et tab, at det er et tab, Skandia kan gøres erstatningsansvarlig for.

Klager har på intet tidspunkt dokumenteret, hvorledes det var aftalt med det modtagende pensionsinstitut, … Bank, opsparingen skulle investeres. Klager har ej heller dokumenteret, hvilket afkast han ville have kunnet opnå i … Bank, såfremt overførslen havde fundet sted på et tidligere tidspunkt.

Skandia gør endvidere gældende, at i den periode, der forløber fra Skandia modtager en anmodning om overførsel til overførslen effektueres, afbrydes investeringerne ikke i Skandia. Klager havde derfor i hele perioden via det selvbetjeningsværktøj, som Skandia har stillet til rådighed, mulighed for at ændre sammensætningen af sine investeringer og kunne have placeret disse i fonde med lav risiko, således at han kunne have minimeret risikoen for tab.

Det gjorde klager imidlertid ikke. Det er derfor Skandias vurdering, at klager frivilligt har påtaget sig den mulighed for gevinst og den tilsvarende risiko for tab, der er forbundet med at fastholde sin investering i de fonde, hvor investeringerne var placeret, da klager traf beslutning om at ville overføre sin pensionsopsparing til andet pensionsinstitut.

Det er Skandias vurdering, at klager ikke ved sin passivitet i forhold til at overvåge og passe sine investeringer, kan pålægge Skandia et ansvar for det kursfald han har oplevet, mens overførslen var under ekspedition i selskabet.

Ligeledes er det Skandias opfattelse, at klager heller ikke kan påberåbe sig krav om forrentning af det overførte beløb, da han som ovenfor nævnt i hele perioden til overførslen fandt sted, havde sin opsparing investeret med de deraf følgende afkastmuligheder.

Skandia indstiller herefter, at klagen afvises."

Klageren har i brev af 19/1 2017 til nævnet bemærket:

"Jeg har modtaget Skandia's svar på min klage. I dette svar beskrives en noget usædvanelig 'bogholderi' praksis – pengene udbetales men bogføres først senere i depotet, i mit tilfælde op til 5 måneder senere.

Derfor er jeg nødt til at se alle bogholderi data for depotet for 2015 – beløb og dato – for at kunne vurdere Skandia's svar."

Hertil har selskabet i brev af 17/2 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Som Bilag D vedlægger vi en oversigt over de udbetalinger, klager har modtaget i 2015, hvornår udbetalingerne er foretaget i selskabets udbetalingssystem samt tidspunkt for opdatering i selskabets forsikringssystem."

Klageren har i mail af 16/3 2017 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg vil konkludere

1. Skandia's oplysninger vedr. depotets værdi er ikke up to date, selv om de fremfører at kunder altid kan følge med.
2. Bogføring kan være mere eller mindre forsinket. Et forhold hvor svage sjæle kunne udnytte evt kursændringer i perioden til egen fordel.

Jeg har ikke yderligere info til sagen."

I brev af 3/4 2017 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagers påstand om, at selskabets oplysninger vedrørende depotets værdi ikke er up to date, fremstår udokumenteret.

Klagers anden kommentar findes ikke relevant for nærværende sag."

Et uddrag af sagens bilag gengives i det følgende.

Klageren har i brev af 19/7 2016 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg vil gerne klage over Skandias slutopgørelse.

Jeg har baseret på Skandias oplysninger lavet følgende

1 : Værdi pr 31-08-2015, 10:22 (oplyst via Skandia)	2.833.966,22
2 : Kursjustering fra 31.08 til 22.09 (oplyst via Skandia)	- 21.498,28
3 : Udbetaling i perioden EFTER 31.08	0,00
Værdi 22.09.2015	2.812.467,94
Skandia har 22.09 opgjort værdien til	2.768.594,07

Ad 1 : Værdien er taget fra jeres system med de aktuelle fonde. VEDHÆFTET
Ad 2 : Dette er meddelt mig i mail 29.01.2016. VEDHÆFTET
Ad 3 : Der er ikke udbetalt noget beløb til min bankkonto. VEDHÆFTET

Jeg har været i dialog med jer i perioden siden jeres opgørelse og senest i mail fra 8.04.2016 blevet lovet en redegørelse."

Klageren har herved bl.a. henvist til mail af 29/1 2016 fra selskabet, hvoraf det bl.a. fremgår:

"Du har henvendt dig vedrørende en specifikation på dit afkast af de fonde, som du har haft investeret din pensionsopsparing i, inden du overførte din pensionsordning til … Bank.

Svar på din henvendelse
For perioden har jeg regnet følgende afkast på fondene: Periode 31.08.2015-22.09.2015

[Værdipapir 1]: -4.800,88 kr.
[Værdipapir 2]: 4.104,31 kr.
[Værdipapir 3]: -20.801,71 kr.

[Samlet -21.498,28 kr.]"

Klageren har endvidere henvist til en udskrift af 31/8 2015 kl. 10:22 vedr. hans porteføl-je i pensionsordningen. Udskriften viser en samlet kursværdi på 2.833.966,22 kr.

Af selskabets beregningsbilag "Bilag C" fremlagt til nævnet fremgår bl.a.:

"Linkbørsvisning

Værdi baseret på kurser 27. august 2015

Fond	Andele	Kurs pr. 27-08-2015	Værdi
[redacted]	680,51	490,87	334 039,10
[redacted]	5 184,18	370,57	1 921 117,72
[redacted]	4 520,90	127,81	577 816,23
DKK	992,86	1,00	992,86
Total			**2 833 966**

Værdi baseret på kurser 31. august 2015

Fond	Andele	Kurs pr. 31-08-2015	Værdi
[redacted]	680,51	491,95	334 775,38
[redacted]	5 184,18	377,24	1 955 703,60
[redacted]	4 520,90	130,72	590 972,05
DKK	992,86	1,00	992,86
Total			**2 882 444**

…

6. 89943

Afkastberegning

...

Afkast

Dato	[redacted]	[redacted]	[redacted]
27-08-2015			
31-08-2015	34 585,88	736,29	13 155,82
01-09-2015	-20 938,68	-5 976,80	-18 219,23
03-09-2015	4 365,39	7 530,24	2 421,70
07-09-2015	3 335,40	-4 550,43	-8 361,97
21-09-2015	-12,26	4 054,33	-2 288,54
22-09-2015	17 354,45	-5 858,21	5 633,32
Tidligere oplyst kursjustering fra 31.08.2015 til 22.09.2015	4 104,31	-4 800,87	-20 814,71
Kursjustering fra 27.08.2015 til 21.09.2015	21 335,73	1 793,63	-13 292,21

Beregning af overført værdi

Opsparingsværdi pr. 27. august 2015	2 833 966
Udbetalinger fra 31. august 2015 til 21. september 2015	-75 209,30
Korrekt afkast fra 27. august 2015 til 21. september 2015	9 837,15
Værdi efter udbetalinger og afkast	2 768 593,75
Overført værdi til kunden	2 768 594,07
Afrundninger	-0,32

Af selskabets "Bilag D" vedrørende løbende rateudbetalinger til klageren i 2015 fremgår bl.a.:

Udbetalingsdato til kunden	Udbetalingsmåned	Bruttobeløb før skat		Posteringsdato på ratepension	Beløb
22. december 2014	januar	14.783,00 kr.		20. januar 2015	14.783,00 kr.
28. januar 2015	februar	14.783,00 kr.			
25. februar 2015	marts	14.783,00 kr.			
27. marts 2015	april	14.783,00 kr.		25. marts 2015	44.349,00 kr.
28. april 2015	maj	14.783,00 kr.			
27. maj 2015	juni	14.783,00 kr.			
26. juni 2015	juli	14.783,00 kr.			
29. juli 2015	august	14.783,00 kr.			
27. august 2015	september	14.783,00 kr.		3. september 2015	73.915,00 kr.
Total		133.047,00 kr.			133.047,00 kr.

Nævnet udtaler:

Klageren fik i september-oktober 2015 efter anmodning overført værdien af sin ratepension – der var under udbetaling – til sin bank. Han har i klageskemaet anført, at han er uenig i det beløb, som selskabet har opgjort og overført til banken: 2.768.594,07 kr.

Klageren har anført, at han på selskabets hjemmeside den 31/8 2015 kl. 10.22 kunne konstatere, at kursværdien af hans pensionsdepot udgjorde 2.833.966,22 kr. Han har henvist til, at han ved mail af 29/1 2016 fra selskabet har fået oplyst, at han i perioden fra 31/8 2015 til 22/9 2015 havde et samlet negativt afkast på 21.498,28 kr. Han har herefter opgjort det beløb, som han mener, at selskabet burde have overført, til 2.812.467,94 kr. (2.833.966,22 kr. - 21.498,28 kr.), idet han anfører, at han ikke har fået ordinære udbetalinger fra ratepensionen efter den 31/8 2015.

Selskabet har fremlagt et beregningsark, der på relevante tidspunkter viser beholdninger, kursværdier og afkast af de værdipapirer, som klagerens depot bestod af. Beregningsarket indeholder desuden en specifikation af "beregning af overført værdi", der viser, hvordan selskabet når frem til det overførte beløb på 2.768.594,07 kr.

Selskabet har anført, at klagerens beregning ikke giver det rigtige slutresultat af flere årsager. Dels var depotværdien, som klageren aflæste på hjemmesiden den 31/8 2015 kl. 10.22, baseret på "sidst kendte kurs", hvilket i dette tilfælde var kurser pr. 27/8 2015. Dels blev pensionsordningen opgjort på baggrund af kurser pr. 21/9 2015 og ikke 22/9 2015, som klageren har anført, og dels blev der i perioden fra 31/8 2015 til 21/9 2015 trukket i depotet for udbetalinger svarende til 75.209,30 kr.

Selskabet har i relation til de bogførte udbetalinger oplyst, at der kan opleves forsinkelser i, hvornår rateudbetalinger til kunden rent praktisk trækkes fra ratepensionens depot, og at der således den 3/9 2015 blev trukket for udbetalinger vedrørende månederne maj-september 2015. Selskabet har fremlagt et oversigtsskema over, hvornår de månedlige ratepensionsudbetalinger i 2015 blev posteret på ratepensionens depot.

Efter en gennemgang af sagen, herunder selskabets redegørelser om dets beregninger, finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabet har begået fejl ved opgørelsen af det beløb, som han har fået overført i september-oktober 2015 til sin bank.

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at overføre yderligere til klagerens bank eller at foretage fornyede beregninger i sagen.

8. 89943

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Svend Bjerg Hansen
Udskriftens rigtighed bekræftes

Mette Eisenhardt