Ankenævnet *for* Forsikring

Den 25. april 2018 blev i sag nr. 91640:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxx

mod

PensionDanmark
Langelinie Allé 41
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft pensionsordning i PensionDanmark. Han klager over, at selskabet i forbindelse med en overførsel af 2 aftalenumre til et andet pensionsselskab også har overført et 3. aftalenummer, hvor klagerens forsikringsdækninger er tilknyttet. Klageren ønsker, at aftalenummeret med forsikringsdækningerne skal føres tilbage til selskabet.

Selskabet har afvist, at aftalenummeret med forsikringsdækningerne kan tilbageføres med henvisning til, at der ikke kan ske deloverførsel af pensionsordningen, og at overførslen ikke kan fortrydes. Selskabet har også henvist til, at klageren har været rådgivet af en pensionsmægler.

2. 91640

I klageskemaet af 30/11 2017 har klageren blandt andet anført:

> "**1. Sagsfremstilling, kort redegørelse for sagen. …**
> Jeg har, via min forsikringsmægler - …, anmodet Pensiondanmark [selskab 1] om overførelse af to aftalenumre (bilag 1), fra dem til [selskab 2]. Der var et tredje aftalenummer der ikke skulle overføres, da mine risikodækninger på dette nummer skulle bevares. Pensiondanmark overfører alligevel alle mine ordninger til [selskab 2], inkl. ordningen med mine risikodækninger, trods jeg ikke har bedt om det. Pensiondanmark har overfor [selskab 2] efterfølgende oplyst, at de kun overfører hele cpr.nr. og ikke aftalenumre. [Selskab 2] har anmodet Pensiondanmark om at tilbageføre aftalenummeret med risikodækninger som der ikke er anmodet overførelse af, hvilket de nægter. Se i bilag 3.
>
> **2. Hvad vil du konkret opnå hos selskabet? …**
> Pensiondanmark skal reetablere mine risikodækninger (bilag 2), som de uretmæssigt har ophævet, og accepterer at [selskab 2] tilbagefører depoter stammende fra dette aftalenummer. Min overførelse af de konkrete aftalenumre til [selskab 2] var alene pensionsdepoter uden risikodækninger, og jeg står således uden risikodækninger i dag, da Pensiondanmark mod mit ønske også overførte det tredje aftalenummer. Hvis Pensiondanmark ikke alene kunne overføre mine to aftalenumre (uden risikodækninger) uden også at overføre det tredje (med risikodækninger), burde de som det mindste have afvist overførelse af de to aftalenumre."

Selskabet har i brev af 5/1 2018 til nævnet blandt andet oplyst:

> "Klager har selv valgt at overføre sin pensionsopsparing til [selskab 2], efter anbefaling fra pensionsmægler, …
>
> Selskabet fastholder afslaget, da arbejdsmarkedspensionen i PensionDanmark kun kan (gen)oprettes ved indbetaling af overenskomstaftale pensionsionsbidrag.
>
> PensionDanmarks forsikringsbetingelser pr. 1. januar 2017 vedlægges som bilag 1. …
>
> Nedenfor redegøres for sagens forløb og begrundelse for afslaget.
>
> **Sagsforløb**
> Den 21. september 2017 sender PensionDanmark brev med bekræftelse på, at selskabet har overført klagers pensionsopsparing til [selskab 2],… jf. bilag 2.
>
> I perioden den 26. september 2017 til 3. oktober bliver selskabet kontaktet af [selskab 2] dels via mail, om at der var anmodet om deloverførsel, da klager havde ønsket at forsætte sine forsikringer i PensionDanmark.
>
> PensionDanmark oplyser i den forbindelse, at klager har én arbejdsmarkedspension, hvorfor hele pensionsopsparingen bliver overført, og at overførslen ikke kan fortrydes. Der henvises til mailkorrespondancen, der er vedlagt klagen.
>
> Den 6. oktober 2017 bliver selskabet på ny kontaktet af [selskab 2] via mail vedlagt fuldmagt fra klager med anmodning om oplysninger om klagers forsikringsdækninger i PensionDanmark på overførselstidspunktet, som besvares af PensionDanmark samme dag, jf. bilag 3.

Den 22. november 2017 kontakter klager PensionDanmark telefonisk og får samme dag via mail tilsendt kopi af den tidligere stedfundne mailkorrespondance mellem [selskab 2] og PensionDanmark, jf. bilag 4.

Begrundelse
PensionDanmark er et arbejdsmarkedsrelateret pensionsselskab, jf. lov om finansiel virksomhed § 307, som indebærer, at selskabet kun må oprette arbejdsmarkedspensionsordninger for lønmodtagere, hvis ansættelsesforhold er omfattet af en af ejerkredsens kollektive overenskomster med bidragspligt til PensionDanmark, jf. forsikringsbetingelserne § 1, stk. 2.

Der oprettes én arbejdsmarkedspension pr. medlemskab med den produktpakke, der gælder for overenskomsten, og som indeholder en række forsikringer og opsparingsprodukter. Medlemmerne har en række valgmuligheder i pensionsordningen, bl.a. følgende, som klager har benyttet sig af:

> Ud over den obligatoriske bidragspligt har medlemmerne mulighed for at indbetale bidrag og/eller indskud til forøgelse af pensionsopsparingen, jf. forsikringsbetingelserne § 5, stk. 4 samt bilag til afsnit B, Regulativ for valgfri indbetaling.

> Ved ophør af den obligatoriske bidragspligt til PensionDanmark, kan pensionsopsparingen overføres til en ny pensionsordning, jf. forsikringsbetingelserne § 8.

Det fremgår indledningsvis af regulativet for valgfri indbetaling, at forsikringsbetingelserne for pensionsordninger i PensionDanmark også gælder for valgfrie indbetalinger og de ydelser, medlemmet bliver omfattet af som følge af valgfrie indbetalinger.

Valgfrie indbetaling anvendes til forøgelse af pensionsopsparingen i klagers arbejdsmarkedspensionsordning, og de valgfrie indbetalinger indgår derfor som en integreret del af arbejdsmarkedspensionsordningen. Der oprettes altså ikke en ny pensionsordning (police) for valgfrie indbetalinger.

Efter forsikringsbetingelserne § 8 er det kun muligt at overføre (hele) pensionsopsparingen til en anden pensionsordning. Aftalegrundlaget hjemler ikke deloverførsel. Aftalegrundlaget hjemler heller ikke fortrydelsesret ved aftaler om overførsel, hvilket er i overensstemmelse med forsikringsaftaleloven § 34i, stk. 3, da pensionsopsparingen i PensionDanmark er et markedsrenteprodukt.

Til brug for klagers beslutning om, hvorvidt klager skulle foretage overførsel eller ej, har klager søgt professionel rådgivningsbistand hos pensionsmægler …, herefter pensionsmægleren.

Pensionsmægleren har baseret sin rådgivning af klager på oplysninger indhentet fra PensionsInfo, selvom pensionsmægleren med fuldmagten fra klager kunne have indhentet konkrete oplysninger om klagers pensionsordning hos PensionDanmark, men pensionsmægleren har ikke været i kontakt med PensionDanmark.

Det gøres gældende, at pensionsmægleren burde vide, at klager ikke kan støtte ret på oplysningerne på PensionsInfo, hvilket fremgår af forbeholdet på PensionsInfos hjemmeside, hvorefter op-

lysningerne 'alene er overordnede og vejledende og ikke erstatter den information, som leveres af den enkelte leverandør'.

Klagers beslutning om overførsel er sket på uoplyst grundlag, der kan tilskrives pensionsmæglerens undladelse af at undersøge klagers konkrete pensionsforhold i PensionDanmark, hvilket ikke er i overensstemmelse med reglerne for god skik, hvorefter pensionsmægleren bl.a. har pligt til at sikre, at klager træffer beslutninger på et velinformeret grundlag.

Med hensyn til [selskab 2], der som modtagende selskab har rådgivningsforpligtelsen ved pensionsoverførsler, bemærkes, at [selskab 2] i en tidligere lignende overførselssag er gjort bekendt med

> at medlemmerne i PensionDanmark kun har en arbejdsmarkedspensionsordning, og
> at PensionDanmarks aftalegrundlag ikke indeholder mulighed for deloverførsel eller fortrydelsesret,

jf. mailkorrespondancen, der var vedlagt klageanmeldelsen, samt Nævnets sagsnummer 91.345. Alligevel undlader [selskab 2] at rådgive klager ud fra denne viden og igangsætter uden videre overførslen på baggrund af oplysningerne fra PensionsInfo.

Selskabet fastholder afslaget på at reetablere klagers pensionsordning ved tilbageførsel af overførselsbeløbet i henhold til ovennævnte refererede bestemmelser."

Klageren har i mail af 24/1 2018 til nævnet blandt andet bemærket:

"PensionDanmark anfører på side 2 følgende:

Efter forsikringsbetingelsernes § 8 er det kun muligt at overføre **hele** pensionsopsparingen til en anden pensionsordning. Aftalegrundlaget hjemler ikke deloverførelse....

Det er vel netop det faktum der er sagens kerne. Nemlig at den anmodning der er fremsendt omkring overførelse er mangelfuld, og derfor slet ikke burde resultere i en overførelse, overhovedet. I det konkrete tilfælde må en tvivl om ønsker til overførelsens omfang falde ud til kundens fordel og afvises, når PensionDanmark oven i købet er vidende om, at en gennemført overførelse ikke kan 'gøres om'.

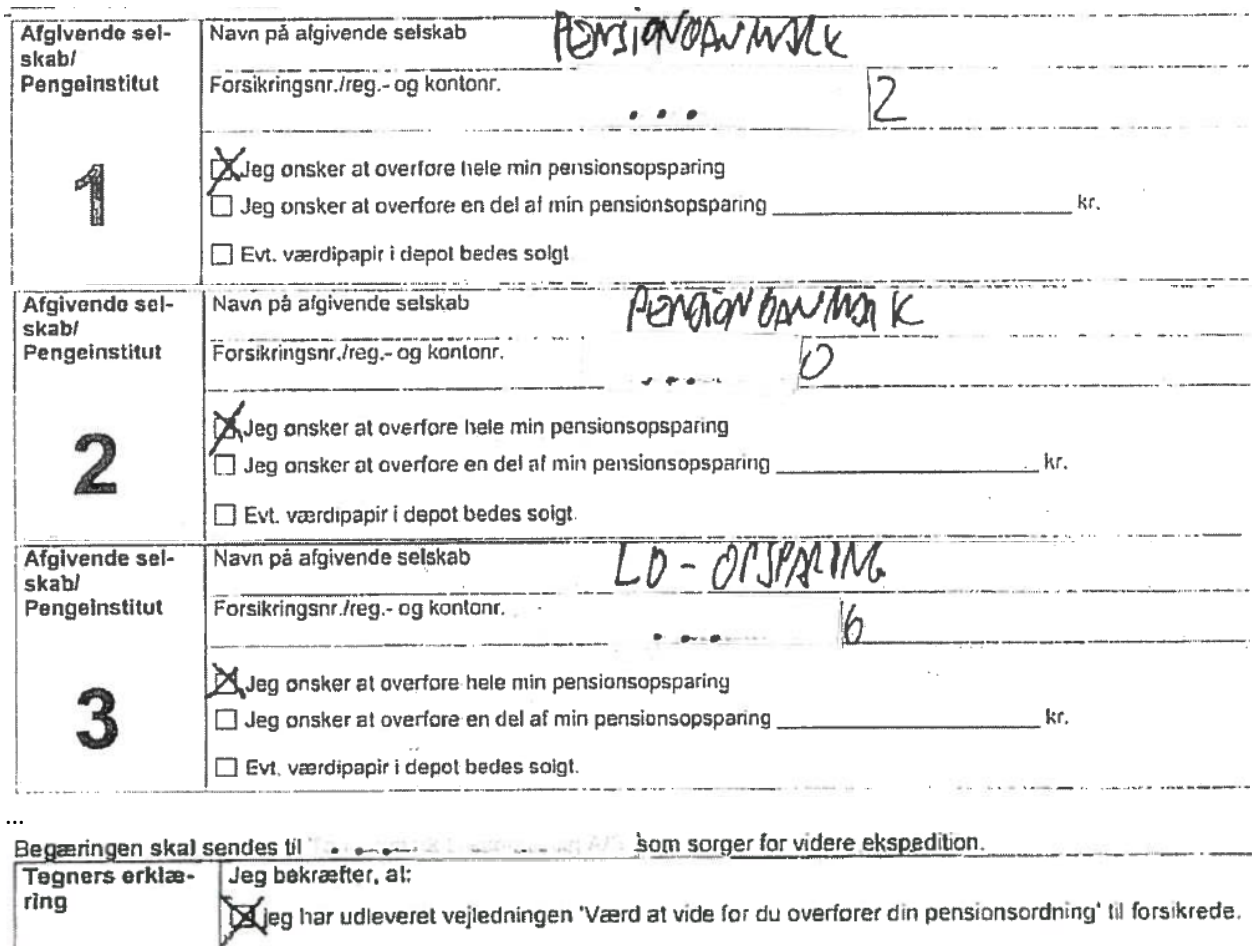
Dette skal ses i modsætning til en fornyet anmodning om overførelse, der er korrekt udfyldt, og dermed sikrer der er overensstemmelse med kundens ønsker.

På side 3 anfører PensionDanmark, at [selskab 2] var vidende om deres praksis på grund af anden lignende sag. Jeg har i den forbindelse kontaktet [selskab 2] der erkender sig uenig i det udsagn. De oplyser, at de har en del sagsbehandlere, der foretager denne type ekspeditioner i deres kundeservice, der i øvrigt er opdelt i flere teams, som ikke nødvendigvis kan være bekendte med den konkrete problemstilling fra en anden tilsvarende sag."

Ankenævnet *for* Forsikring

5. 91640

Af anmodning om overførsel fremgår det blandt andet:



Afgivende selskab/ Pengeinstitut 1	Navn på afgivende selskab	PENSIONDANMARK
	Forsikringsnr./reg.- og kontonr.	... 2
	☒ Jeg ønsker at overføre hele min pensionsopsparing	
	☐ Jeg ønsker at overføre en del af min pensionsopsparing _____ kr.	
	☐ Evt. værdipapir i depot bedes solgt	
Afgivende selskab/ Pengeinstitut 2	Navn på afgivende selskab	PENSIONDANMARK
	Forsikringsnr./reg.- og kontonr.	... 0
	☒ Jeg ønsker at overføre hele min pensionsopsparing	
	☐ Jeg ønsker at overføre en del af min pensionsopsparing _____ kr.	
	☐ Evt. værdipapir i depot bedes solgt	
Afgivende selskab/ Pengeinstitut 3	Navn på afgivende selskab	LD - OPSPARING
	Forsikringsnr./reg.- og kontonr.	... 6
	☒ Jeg ønsker at overføre hele min pensionsopsparing	
	☐ Jeg ønsker at overføre en del af min pensionsopsparing _____ kr.	
	☐ Evt. værdipapir i depot bedes solgt.	

...

Begæringen skal sendes til ... som sørger for videre ekspedition.

Tegners erklæring	Jeg bekræfter, at:
	☒ jeg har udleveret vejledningen 'Værd at vide for du overfører din pensionsordning' til forsikrede.

Af mail af 27/9 2017 fra det modtagende selskab [selskab 2] til det indklagede selskab fremgår det blandt andet:

> "Vi har anmodet PensionDanmark om overførsel af to ordninger, der skulle være private (frivillige) uden risikodækninger og tilsammen have en værdi på ca. 80.000 kr.
>
> De to forsikringer vi har anmodet om overførsel af, er:
>
> Aftalenummer …0 samt …2.
>
> Der var en tredje forsikring med risikodækninger, vi ikke har anmodet om overførelse på, da den netop indeholder risikodækninger og et betydeligt depot."

I mail af 3/10 2017 fra det modtagende selskab til det indklagede selskabet er det blandt andet anført:

> "Vi kan konstatere, at I trods manglende accept fra kunden, har opsagt og overført det aftalenummer, hvor bl.a. kundens risikodækninger er placeret, uden at det er aftalt med kunden.

Denne sag kan ikke falde anderledes ud, end at PensionDanmark skulle have afvist anmodningen om overførelse, idet anmodningerne om overførelse af 2 ud af 3 aftaler, ikke har kunnet berettige jer til at antage, at den 3 ordning ligeledes ønskes overført.

Det er derfor stadig vore opfattelse, at der er tale om en ekspeditionsfejl hos PensionDanmark, da anmodningen burde have været afvist med henvisning til, at der skulle anmodes på Cpr.nummer niveau, og ikke aftaleniveau. Jeg skal derfor endnu en gang bede jer genetablere jeres medlems pensionsordninger ved at acceptere tilbageførelse af depoterne."

I forsikringsbetingelserne hedder det blandt andet:

"**Afsnit A Generelle betingelser for pensionsordninger i PensionDanmark**
§ 1. Medlemmer i PensionDanmark

Stk. 1. Forsikringstageren, forsikrede og ejer af pensionsordningen er den enkelte lønmodtager - i disse forsikringsbetingelser med bilag benævnt 'medlemmet'.

Stk. 2. Forsikringsbetingelserne gælder for pensionsordninger, som er oprettet på baggrund af kollektive overenskomster, aftaler og lignende, hvor pensionsordningen er en obligatorisk del af medlemmets ansættelsesforhold.
…
Stk. 7. Forsikringsbetingelserne gælder sammen med regulativ for valgfri indbetaling, når medlemmet benytter muligheden for efter eget valg at indbetale til pensionsordningen, herunder når tidligere medlemmer, der ansættes i en stilling, der ikke er omfattet af en kollektiv overenskomst med indbetaling til PensionDanmark, eller ansættes i en stilling med valgfri pensionsvilkår på en medlemsvirksomhed, inden overgangen til hvilende medlemskab indgår aftale med virksomheden om videreførsel af pensionsordningen i PensionDanmark.
…
Afsnit B Indbetaling af bidrag og ophør af bidragsindbetalingen
§ 5. Indbetaling af bidrag 1
…
Stk. 4. Medlemmet kan vælge mellem flere muligheder, hvis medlemmet ønsker at indbetale til pensionsordningen i PensionDanmark fx:

> ekstra bidrag eller indskud til ratepension
> ekstra bidrag eller indskud til aldersopsparing
> ekstra bidrag eller indskud til livsvarig pension
> overførsel af pensionsopsparing fra tidligere ansættelsesforhold
> overførsel af privat pensionsopsparing
> selvbetaling via arbejdsgiver

Reglerne for valgfri indbetaling står i regulativ for valgfri indbetaling, § 1, § 3 og § 4, som er bilag til afsnit B.
…
§ 8. Overførsel af pensionsopsparing fra PensionDanmark
Stk. 1. Medlemmet kan vælge at overføre værdien af pensionsopsparingen til en anden obligatorisk eller frivillig pensionsordning, når indbetalingen af bidrag til PensionDanmark ophører ved

medlemmets fratrædelse, hvis medlemmet i det nye ansættelsesforhold bliver omfattet af en anden obligatorisk eller frivillig pensionsordning. Overførsel kan først ske, når medlemmet registreres som bidragsfrit dækket i selskabet.

Stk. 2. Forsikringerne, PensionDanmark Sundhedsordning og medlemskabet af PensionDanmark ophører på overførselstidspunktet.

Stk. 3. Den værdi, der er opsparet, mens pensionsordningen i henhold til kollektiv overenskomst, aftale eller lignende udgjorde en obligatorisk del af ansættelsesforholdet, kan ikke udbetales før alderspensionering, selvom beløbet bliver overført.

Stk. 4. Værdien af pensionsopsparingen fastsættes i overensstemmelse med det til enhver tid anmeldte tekniske grundlag, jf. § 25.

Stk. 5. Overførsel af værdien af pensionsopsparingen sker efter et særligt regelsæt, som PensionDanmark har anmeldt til Finanstilsynet.

Nævnet udtaler:

Klageren var omfattet af en arbejdsmarkedspensionsordning i selskabet. Under ordningen havde han 3 aftalenumre, hvoraf 2 af aftalenumrene vedrørte opsparinger med valgfri indbetalinger. Den sidste ordning bestod af et større depot, hvortil klagerens forsikringsdækninger var tilknyttet. Klageren udfyldte en blanket med anmodning om overførsel af de 2 aftalenumre med valgfri indbetalinger til et andet selskab. Det var under hvert aftalenummer angivet, at klageren ønskede at overføre hele pensionsopsparingen. Den 21/9 2017 bekræftede selskabet, at klagerens pensionsopsparing var overført til det nye selskab [selskab 2]. Selskabet havde overført alle 3 aftalenumre til det nye selskab.

Klageren har anført, at selskabet skal acceptere, at pensionsordningen tilbageføres. Han har henvist til, at der alene blev anmodet om overførsel af 2 aftalenumre, og at selskabets overførsel af alle 3 aftalenumre har medført, at han ikke længere har forsikringsdækninger. Han har anført, at selskabet burde have afvist overførslen, da det ikke var alle 3 aftalenumre, der var anmodet om overførsel af.

Selskabet har anført, at det i henhold til forsikringsbetingelsernes § 8 kun er muligt at overføre hele pensionsopsparingen til en anden pensionsordning. Der kan således ikke ske deloverførsel

som ønsket af klageren. Selskabet har videre anført, at der ikke er fortrydelsesret på overførslen, og at klageren har fået rådgivning fra en pensionsmægler, ligesom det er det modtagende selskabet, der har rådgivningsforpligtelsen ved overførsler.

Det fremgår af § 23, stk. 2, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at "inden flytning af en personforsikring skal det modtagende forsikringsselskab sikre sig, at kunden er oplyst om, på hvilke vilkår forsikringen kan antages i det modtagende selskab".

Nævnet finder, at ovenstående bestemmelse i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder ikke medfører, at det afgivende selskab ikke har en forpligtelse til at sikre, at den ordning, der overføres, svarer til det, som en forsikringstager har anmodet om. Nævnet finder, at selskabet under disse omstændigheder enten burde have afvist klagerens anmodning eller – forinden ordningen blev overført til det modtagende selskab – burde have indhentet klagerens accept af, at han også ønskede ordningen under det ikke omtalte aftalenummer overført.

Nævnet finder efter en gennemgang af sagen, at selskabet har været uberettiget til at overføre hele klagerens pensionsordning til det modtagende selskab. Selskabet skal derfor tilbyde klageren at tilbageføre pensionsordningen i sin helhed til selskabet. Selskabet skal i den forbindelse give klageren vilkår, svarende til dem han havde forud for overførslen. Nævnet kan ikke pålægge selskabet kun at foretage en delvis tilbageførsel.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der på anmodningen om overførsel var angivet 2 specifikke aftalenumre fra selskabet. Nævnet har også lagt vægt på, at de 2 aftalenumre alene indeholdt opsparinger på ca. 80.000 kr., hvorimod det 3. aftalenummer – der ikke var nævnt på overførselsblanketten – indeholdt et større depot og forsikringsdækningerne. Nævnet finder, at selskabet på denne baggrund ikke havde grundlag for at antage, at klageren tillige anmodede om overførsel af den del af ordningen, som vedrørte det 3. aftalenummer, og at selskabet inden overførslen burde have indhentet klagerens accept til en fuldstændig overførsel.

9. 91640

Hverken det forhold, at klageren var assisteret af en pensionsmægler, eller indholdet af korrespondancen mellem det indklagede og modtagende selskab i sag 91.345 vedrørende det indklagede selskabs fortolkning af forsikringsbetingelsernes § 8, kan efter nævnets opfattelse føre til et andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, PensionDanmark, skal anerkende, at klageren er berettiget til at få pensionsordningen tilbageført på samme vilkår som før overførslen.

Klagegebyret tilbagebetales.

Peter Thønnings