Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. marts 2019 blev i sag nr. 92806:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danica Pension
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har haft pensionsordning, som nu er overført til et andet pensionsselskab.

Hun har i klageskemaet af 27/8 2018 til nævnet bl.a. anført:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> I forbindelse med at jeg har flyttet alle pensioner til [pensionsselskab], har Danica Pension opkrævet 'omkostninger' for 1825 kr. Beløbet er ikke blevet oplyst inden. Det har de bare trukket fra. Det har jeg klaget over og bedt dem udbetale mine penge, med henvisning til at beløbet ikke er redegjort for inden og jeg ikke accepterer det. Det har de afvist.
>
> **Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**
> Jeg ønsker at de returnerer mine penge. I sidste ende, vil jeg vide hvordan det kan være lovligt at tage en pris, uden at oplyse det inden. Det var aldrig gået i en butik, der ville det være ulovligt."

I brev af 26/9 2018 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

> **"Danica Pensions afgørelse**
> Danica Pension fastholder, at Danica Pension berettiget har opkrævet omkostninger for at flytte klagers pensionsordning til andet selskab og derfor ikke er forpligtet til at godtgøre klager 1.825 kr.
>
> **Sagsfremstilling og vurdering**
> Klager valgte at få sin pensionsordning i Danica Pension overført til … Pension pr. 1. august 2018. Danica Pension opkrævede i den forbindelse omkostninger på 1.825 kr.
>
> Kopi af udbetalingsbrev af 31. juli 2018 fremlægges som bilag A.

Efterfølgende kontaktede klager Danica Pension og ønskede at få tilbagebetalt omkostningerne.

Danica Pensions svar til klager i brev af 24. august 2018 fremlægges som bilag B. Som det fremgår af svaret gør Danica Pension gældende, at man ikke kan imødekomme klagers ønske om at godtgøre omkostningerne, idet

- Omkostningerne er på niveau med de omkostninger, selskaberne generelt opkræver ved overførsel. Gebyret skal dække omkostninger til IT-systemer til udbetaling og overførsel samt administration i forbindelse med overførslen.
- Størrelsen af omkostningerne er anmeldt til Finanstilsynet, som løbende fører tilsyn med, at gebyrer og omkostninger er betryggende og rimelige for forsikringstagerne.
- Det er normal praksis, at det modtagende selskab oplyser forsikringstageren, hvilke omkostninger der er forbundet ved overførslen, hvilket må formodes at være sket i dette tilfælde.
- Klager modtog alene rådgivning fra [det modtagende pensionsselskab] i forbindelse med overførslen, og det er således [det modtagende pensionsselskab], der har ansvaret for den rådgivning, der har fundet sted."

Klageren har i mail af 4/10 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg accepterer ikke deres svar. Det er alene Danica Pension jeg har haft aftale med og de bør informere mig, kunden, om deres priser og forretningsmetoder inden tager beløb. Uanset hvad aftale jeg har med … Pension, har Danica ikke informeret mig. De end ikke opkræver beløbet af mig, de hæver det blot. De bør informere mig om den omkostning inden. Det er uacceptable metoder."

Klageren har i mail af 25/10 2018 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"I forbindelse med denne samling af pensioner, havde jeg også et udstående med ... De skrev at de 'slettede min forsikring' da beløbet var lavere end gebyret. Jeg sendte min klage med samme ordlyd som til Danica pension. At de ikke har informeret mig om gebyr og at jeg ikke accepterer at de 'sletter' mine penge. Jeg kan informere om at de dd har givet mig medhold i min klage og at de overfører hele beløbet uden opkrævning af gebyr. Jeg uploader svar fra dem. Ved ikke om det har betydning for sagen med Danica pension, dog mener jeg at det kan komme min sag til gode."

Selskabet har i brev af 7/12 2018 til nævnet bl.a. bemærket:

"Afgørelsen af klagers sag i … ændrer ikke ved Danicas afgørelse af den her verserende sag. Vi tillader os derfor fortsat at henvise til vores redegørelse for sagen i brev af 26. september 2018 til ankenævnet, som vi i det hele fastholder."

Af brev af 31/7 2018 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Udbetaling af pensionsordning for …
Du har valgt at få din pensionsordning overført til … Pension. Din pensionsordning er gjort op og værdien vil være til rådighed for … Pension den 1. august 2018.

	Beløb i kroner
Pensionen er opgjort den 1. august 2018	39.411,00
Omkostninger	- 1.825,00
Til udbetaling	**37.586,00**

Afgift
Overførslen følger reglerne i Pensionsbeskatningsloven § 41 og sker derfor uden afgift."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med, at selskabet i forbindelse med overførsel af hendes pensionsordning har fratrukket et gebyr på 1.825 kr. for "omkostninger".

Selskabet har oplyst, at klageren ikke har søgt rådgivning hos det indklagede selskab forud for sin anmodning om overførsel af pensionsordningen, hvorfor selskabet ikke har haft konkret anledning til at oplyse om overførselsgebyret. Gebyret er anmeldt til Finanstilsynet og er ifølge selskabet på niveau med det, man generelt har i branchen.

Nævnet antager – ligesom i nævnets kendelser 80939, 85694 og 85812 – at Finanstilsynet ville have reageret, hvis gebyret efter tilsynets vurdering var for højt.

Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet har lagt til grund, at det modtagende pensionsselskab – i overensstemmelse med almindelig praksis i branchen – har vejledt klageren efter behov om, at overførsel af pensionsordningen vil indebære beregning af et overførselsgebyr.

Nævnet finder herefter ikke grundlag for at pålægge selskabet at refundere eller nedsætte gebyret, idet nævnet bemærker, at klageren via et andet pensionsselskab har iværksat en anmodning om opgørelse og overførelse af sin pensionsordning hos det indklagede selskab, og idet klageren ikke kan have en berettiget forventning om, at en sådan ekspedition vil være gratis.

4. 92806

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

Jens Kruse Mikkelsen

formand