

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. februar 2020 blev i sag nr. 94113:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsordning. Hun har i klageskemaet af 28/8 2019 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har fået overført min pension fra Danica til ..., fordi Danica har meget høje administrationsomkostninger. Ved overførslen led jeg et kurstab på cirka 30.000 kr. svarende til cirka 2% af min opsparing. Jeg udbad mig derfor en opgørelse over bevægelserne i depotet i forbindelse med overførslen. (Dette var i øvrigt meget vanskeligt at få.) Da jeg endelig fik den ønskede opgørelse, viste det sig, at mine værdipapirer i depotet var blevet solgt netop på den dag (3/6), hvor kurserne var mest ufordelagtige for mig. Sandsynligheden for at dette kan ske tilfældigt er meget lille. Der var i perioden fra Danica modtog anmodningen fra [pensionsselskab] om overførsel til udløbet af den løbende måned på 1 måned 30 dage, hvor salget kunne være sket. Der var altså 97% sandsynlighed for, at salget kunne være sket på et for mig mere gunstigt tidspunkt.

Jeg har derfor klaget til Danica og krævet erstatning, fordi jeg mener, at Danica ikke har handlet mine værdipapirer i overensstemmelse med princippet om 'prudent person'.

Danica har afvist dette med henvisning til, at man har overholdt tidsfristerne for en overførsel af pension og afviser desuden, at man spekulerer i kursudvikling i det, handlerne sker maskinelt.

At handlerne sker maskinelt er ikke et argument, da man udmærket kan lægge en 'limited' salgsordre ind, som sørger for salg indenfor et kursinterval og senest en given dato.

Jeg ønsker derfor at fastholde et krav om erstatning for et unødvendigt stort kurstab ved overførsel af min pension.

Ankenævnet for Forsikring

2.

94113

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker erstatning for et unødvendigt stor kurstab ved overførsel af min pension fra Danica til ... Erstatningen kunne tage udgangspunkt i f.eks. tidspunktet, hvor Danica modtog anmodning om overførsel af min pension – eller det for mig mest gunstige tidspunkt indenfor den aftalte tidsramme for ekspedition af en overførsel af pension. Jeg mener, at ankenævnet bør kunne få oplyst, hvilken salgsordre, der var lagt ind i systemet, for mine papirer. Dette ville kunne afgøre om salget er sket under hensyntagen til en bedst mulig varetagelse af mine interesser som kunde."

I brev af 31/10 2019 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Parterne er uenige om: Hvorvidt Danica Pension har handlet i klagers interesse ved at sælge klagers værdipapirer den 3/6 2019. Klagers krav er på 30.000 kr.

Påstand: Frifindelse.

Kort sagsfremstilling: Danica Pension sætter ordningen til salg, når vi behandler kunden, dette sker både maskinelt og manuelt. På §41- overførsler mellem selskaber, forholder vi os til brancheaftalen som lyder på løbende måned + en måned (+ fem bankdage). Overholder vi ikke aftalen og overfører inden tidsfristen, betaler vi morarenter til kunden pga. forsinkelse.

I dette tilfælde har vi modtaget en anmodning den 15/5 2019, som ikke kunne køre igennem maskinelt. Det betyder, at en medarbejder skal hjælpe processen i gang før salget kan ske. Dette gjorde vi den 29/5 2019 og den 8/6 2019 var ordningen realiseret og klar til at sende videre til det andet selskab, hvilket skete den 12/6 2019.

Anbringender: Det gøres gældende, at Danica Pension ikke er erstatningsansvarlige for det tab på 30.000 kr. klager har lidt i forbindelse med salg af sine værdipapirer. Klager anfører, at man retrospektivt kan konstatere, at den 3/6 2019 har været den dårligste dag at sælge på, ud af den periode på ca. to mdr. hvor Danica Pension var forpligtet til at sælge klagers værdipapirer. Klager mener derfor, at Danica Pension er erstatningsansvarlig for tabet.

Forestiller man sig, at klager havde tabt 1 kr. ved salget af værdipapirerne, ville der så ifølge klager også være et krav mod Danica Pension? Det lader til at klager mener, at hun har et krav, medmindre Danica havde solgt værdipapirerne med en gevinst.

Danica har ikke spekuleret i, hvornår det var fordelagtigt at sælge. Når Danica får besked om opsigelse, er det vigtigt at tidsfristen for salget af værdipapirerne overholdes, og sagerne gøres derfor klar til behandling/salg af værdipapirerne hurtigst muligt.

Værdien af værdipapirerne kan gå op og ned, og der var også en risiko for, at tabet ved salg senere i den fastsatte salgsperioden havde påført klager et større tab. Ud fra klagers beregninger, har den 3/6 2019 været den dårligste dag at sælge værdipapirerne på. Denne beregning/konstatation er fortaget efter udløb af salgsperioden. Ingen kan forudse markedet på så kort sigt, og af den grund foretages der ikke fra Danica Pensions side en vurdering af hvilken dag papirerne skal sælges, inde for den ovennævnte korte periode.

Ankenævnet for Forsikring

3.

94113

Konklusion: Klager har ikke krav på erstatning for tabet på sine værdipapirer. Danica har ikke handlet ansvarspådragende, og har ingen skyld i at kursen den dag værdipapirerne blev solgt, påførte klage et kurstab."

Klageren har i mail af 1/11 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

"Danicas fremstilling af sagen og af mine krav er ikke i overensstemmelse med det, jeg har skrevet i min henvendelse til Ankenævnet.

Jeg har fremført, at der er usandsynligt, at Danica Pension kan have handlet i overensstemmelse med prudent person princippet – dvs. bedst mulig varetagelse af mine interesser som kunde – når mine værdipapirer er blevet solgt på den for mig dårligste dag indenfor den periode på indeværende måned + 30 dage + 5 dage, som Danica pension har haft til rådighed, inden mit indestående skulle overføres til ...

Jeg har ikke fremsat erstatningskrav på et bestemt beløb. Jeg har ikke skrevet noget om, at jeg forrestiller mig, at der altid skal være en kursgevinst ved overførsel af en pensionsordning.

Jeg har rejst tvivl om, hvorvidt Danica har handlet værdipapirerne i min pensionsordning i overensstemmelse med princippet om den bedst mulige varetagelse af mine interesser. Jeg har foreslået, at sagen kunne afgøres ved, at Danica Pension fremlagde den salgsordre, der var lagt ind i systemet for mine værdipapirer. Dette har Danica Pension ikke forholdt sig til.

Danica har i sit første svar til mig fortalt, at salg foregår maskinelt. Nu fremfører man, at der både er tale om noget manuelt og maskinelt. Uanset, hvad der måtte være rigtigt i dette, må der være lagt en salgsordre ind og/eller findes nedskrevne retningslinjer for, hvordan salg af værdipapirer skal foregå ved opsigelse af en pensionsordning hos Danica Pension.

Jeg vil gerne tilføje, at hvis Danica Pension har solgt mine værdipapirer på en fuldstændig tilfældig dag, hvor der var en ledig medarbejder til at trykke på salgsknappen – hvilket vist nok er det der fremføres – så kan dette ikke siges at være en bedst mulig varetagelse af mine interesser som kunde, altså prudent person princippet.

Da det er usandsynligt (1 mod 30), at Danica Pension rent tilfældigt har kunnet ramme den for mig dårligste dag for salget af mine værdipapirer, mener jeg stadig, at Danica Pension bør dokumentere, hvilken salgsordre der er lagt ind i systemet og/eller hvilke retningslinjer der gælder for salg af værdipapirer ved overførelse af en pension til et andet selskab."

Selskabet har i brev af 25/11 2019 til nævnet bl.a. bemærket:

Anbringender: Det gøres gældende, at Danica Pension ikke er erstatningsansvarlige for det tab på 30.000 kr. klager har lidt i forbindelse med salg af sine værdipapirer. Af klagers seneste indlæg fremgår det dog, at kravet på de 30.000 kr. er frafaldet.

Klager anfører, at Danica pension burde have solgt på den bedste dag for klager, og ikke bare på en tilfældig dag inde for den korte periode, hvor salget skal ske. Udfordringen med salg af værdipapirer er jo, at man først efter udløb af salgsperioden ved hvilken dag, der var den bedste at sæl-

ge på. At klager retrospektivt konstaterer, at salgsdagen har været den dårligste, medfører ikke, at Danica Pension kan anklages for at have handlet imod klagers interesse.

Klager anmoder om kopi af salgsordren. Som bilag A fremlægges en oversigt over slutrealiseringen. Sammenholdt med de tidligere udleverede oplysninger og bilag til klager vedr. salget, kan Danica Pension ikke komme forklaringen på salget nærmere. De regler F&P har fastsat vedr. en § 41-overførelse bilag B har Danica Pension fulgt.

Konklusion: Klager har fået tilstrækkeligt oplyst, hvordan salgsprocessen har forgået. Danica Pension har fulgt retningslinjerne fra F&P vedr. overførelsen til klagers nye pensionsselskab."

I brev af 26/11 2019 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Danica Pension bringer ikke noget nyt frem i sit svar.

Danica Pension mener, at deres forpligtelse var begrænset til at overholde fristen på 2 måneder for at sælge de til min pension tilknyttede værdipapirer. Ligeledes fastholder Danica Pension, at de ikke er forpligtet til at fremkomme med oplysninger, der kan dokumentere, at salget er foregået i overensstemmelse med prudent person princippet, dvs. i overensstemmelse med mine interesser som kunde.

Jeg fastholder derfor indholdet i min anke, som fremført d. 3/9 d.å.

I øvrigt hævder Danica Pension, at jeg har frafaldet et krav om erstatning på 30.000 kr. Det er alene Danica Pension, der har fundet på at fikse erstatningskravet til et beløb på 30.000 kr., hvilket fremgår af min anke.

Jeg finder det interessant, at Danica Pension ikke vil redegøre for, hvordan værdipapirerne er blevet solgt, dvs. hvilke retningslinjer der er blevet fulgt eller, hvilken salgsordre der er blevet lagt ind. Dette bekræfter desværre en mistanke om, at Danica Pension ved overflytning af pension til et andet selskab søger at finde en dårlig kurs for kunden som en form for ekstra, men skjult gebyr."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 5/7 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din henvendelse om din realiserede Danica Balance ...

...

Den depotværdi, som du har fået oplyst på ... er værdien ved månedsskiftet april/maj, for policen har ikke været reguleret siden dette tidspunkt, da realiseringen allerede er sat i gang ultimo maj. Således at papirerne i depotet er blevet solgt med kursdag 3. juni (pga. Kristi Himmelfarts helligdagene, hvor der ikke handles).

Her har du en oversigt over handlerne på depotet for perioden 1. januar og frem til endelig realisering.

...

Ankenævnet for Forsikring

5.

94113

Jeg har lavet en oversigt til dig for værdierne på din ordning primo og ultimo maj, således at du kan se, at det er primært i denne periode, at værdien er faldet (med 28.000) – og yderligere fald (med 2.000) primo juni:

...

Der har ikke været handelsomkostninger (kurtag) forbundet med realiseringen, så udover de løbende månedlige administrationsomkostninger ved afslutning af ordningen er der kun påløbet realiseringsgebyret på 1.850 kroner."

Nævnet udtaler:

Klageren har fået overført sin pensionsopsparing til et andet selskab. Hendes pensionsordning var et markedsrenteprodukt, og opsparingen var placeret i investeringsfondene DP Offensiv, DP Defensiv og DP Mix.

Klageren har anført, at hun i forbindelse med overførslen har lidt et kurstab på ca. 30.000 kr., svarende til ca. 2 % af opsparingen, idet selskabet har solgt værdipapirerne på netop den dag i forløbet – den 3/6 2019 – hvor kurserne var mest ufordelagtige for hende. Hun har anført, at det på den baggrund er usandsynligt, at selskabet har handlet værdipapirerne i overensstemmelse med princippet om den bedst mulige varetagelse af hendes interesser. Hun kræver erstatning for sit tab.

Selskabet har oplyst, at det modtog overførselsanmodningen den 15/5 2019. Onsdag den 29/5 2019 blev realiseringsprocessen igangsat af selskabets medarbejder, og værdipapirerne blev solgt med kursdag mandag den 3/6 2019 efter Kristi Himmelfarts-helligdagene. Den 8/6 2019 var ordningen herefter realiseret og klar til overførsel til det andet pensionselskab. Selskabet har anført, at det ikke har spekuleret i, hvornår det var fordelagtigt at sælge, og at selskabet i øvrigt har fulgt retningslinjerne fra Forsikring og Pension angående overførsel af pensionsordninger.

Selskabet har ved mail af 5/6 2019 til klageren fremlagt en transaktionsliste for hendes depot, hvoraf der blandt andet fremgår handels- og valørdatoer og afregningskurser ved salget, og at handelstypen ved realiseringen af værdipapirerne var "markedsordre".

Ankenævnet for Forsikring

6.

94113

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har sandsynliggjort, at selskabet har forsømt at varetage hendes interesser i forbindelse med realiseringen af værdipapirerne eller i øvrigt har begået fejl i forbindelse med overførslen af pensionsordningen.

Nævnet finder derfor ikke grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning til klageren eller for at pålægge selskabet at fremlægge yderligere dokumentation angående de foretagne værdipapirhandler.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at nævnet ikke har grund til at antage, at selskabet ikke har solgt værdipapirerne på markedsvilkår. Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet har gennemført klagerens overførselsordre inden for rimelig tid og inden for den tidsfrist på løbende måned + 1 måned, som er branchestandard, jf. § 3 i branchens "Renteaftale". Af renteaftalens § 3 fremgår det, at det afgivende selskab skal opføre pensionsordningen og overføre pensionsmidlerne hurtigst muligt efter, at selskabet har modtaget forsikredes anmodning om overførsel.

Nævnet bemærker, at det ikke er muligt for en værdipapirsælger på forhånd at afgøre, om et bestemt salgstidspunkt vil være fordelagtigt i forhold til kursudviklingen i den efterfølgende periode. Det kan derfor ikke begrunde et erstatningsansvar for selskabet, hvis det efterfølgende måtte vise sig, at selskabets salgstidspunkt var ugunstigt, fordi der kunne have været opnået højere salgskurser senere i ekspeditionsperioden.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings