

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 19. august 2020 blev i sag nr. 94929:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 26/2 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Klage over sagsbehandling i forbindelse med overførsel af pensionsordning fra ... Bank til PFA.

21/1-2020 taler jeg med min rådgiver hos PFA og aftaler at overføre en kontant ratepension fra ... Bank til PFA. Jeg ønsker en hurtig ekspedition da pengene står kontant og skal investeres hos PFA. Jeg har i forvejen en ordning hos PFA der er underlagt en ægtepagt og min rådgiver siger, at hun blot kan oprette en separat police til overførslen, da jeg foretrækker at holde overførslen ude fra ægtepagten.

22/2 [22/1] PFA fremsender dokumenter til underskrift. 1) Overførselsanmodning og 2) oprettelse af ny police. Jeg underskriver dokumenterne med det samme af hensyn til hurtig ekspedition.

28/1 ... Bank har ikke modtaget overførselsanmodningen og jeg kontakter PFA. Kan ikke få fat i min personlige rådgiver eller overførselsafdelingen hos PFA, så jeg taler med PFAs rådgivningscenter, der vil undersøge sagen. Jeg modtager kort tid herefter en bekræftelse fra min personlige rådgiver på, at overførselsanmodningen nu er sendt til ... Bank. Kontakter herefter ... Bank der fortæller, at der kan gå 1-2 dage før de kan se anmodningen, hvorefter den ekspederes. Jeg antager at sagen er i proces, og at det ikke er nødvendigt for mig at følge yderligere op på sagsgangen.

6/2 Kontakter PFA da det ser ud til, at ordningen stadig ikke er overført. Taler med en rådgiver, der fortæller at overførselsanmodningen først er sendt fra PFA til ... Bank samme dag – altså 6/2 og 7-8 bankdage efter PFA bekræfter de har sendt den til ... Bank.

Klagepunkter:

PFA bekræfter fejlagtigt, at overførselsanmodningen er sendt den 28/1 selvom dette ikke er sket og først sker 7-8 bankdage senere. Min personlige rådgiver ved jeg ønsker en hurtig ekspedition, og jeg ser naturligvis ikke anledning til at rykke yderligere efter at have modtaget bekræftelsen. Det har i alt taget PFA godt 14 dage at sende overførselsanmodningen til ... Bank.

PFA oplyser efterfølgende i deres klagesvar, at de normalt ikke opretter en ny police som denne, og at dette kræver dispensation. Det har min rådgiver undladt at fortælle mig, da vi aftaler overførslen. Jeg kunne alternativt blot have overført til min eksisterende ordning og evt. føjet min kones ordning til vores ægtepagt.

Jeg træder ind i investeringspuljen på et mindre gunstigt tidspunkt som følge af ovenstående.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg forventer at blive stillet som om overførselsanmodningen, som bekræftet til mig, blev sendt den 28/1 og at ... Bank følgelig har overført ordningen 2 bankdage senere – dvs. den 30/1-2020. Det er den ekspeditionstid ... Bank de facto havde."

I brev af 20/3 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Hvilken type forsikring er der tale om?

Forsikrede har en indbetalingsfri PFA Plus Privat ordning med opsparing i markedsrente. Ordningen er oprettet den 5. februar 2020 i forbindelse med overførslen fra ... Bank. Pensionsbevis og vilkår fremlægges som bilag 1 og bilag 2.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Twisten omhandler, hvorvidt investering af overførte midler fra ... Bank til en police i markedsrente i PFA, er sket rettidigt.

Forsikrede gør gældende, at PFAs behandling af overførslen har været langsommelig og at han, som konsekvens heraf, er gået glip af positivt afkast. Det er forsikredes påstand, at PFA skal kompensere ham herfor.

PFA gør gældende, at en ekspeditionstid på 14 dage ikke er mere end hvad man som kunde med rimelighed må forvente. PFA erkender, at forsikrede ved en fejl fik oplyst, at overførselsanmodningen var afsendt 6 hverdage tidligere end sket. Henset til det korte tidsperspektiv i sagen, er det dog fortsat PFAs opfattelse, at forsikrede ikke har krav på afkastkompensation.

Sagsfremstilling

Den 23. oktober 2019 kontaktede forsikrede første gang sin personlige rådgiver vedrørende overvejelse om at overføre sin opsparing til PFA. Forsikrede oplyste, at forsikrede havde en ratepension hos ... Bank, som ikke var investeret. Telefonreferat af 23. oktober 2019 fremlægges som bilag 3.

Den 20. januar 2020, dublet 1, kontaktede forsikrede igen PFA med beslutning om at overføre sin opsparing til PFA. Forsikrede oplyste, at forsikrede ønskede sin opsparing overført til en ny police, da forsikrede har en ægtepagt på en allerede eksisterende police hos PFA.

Den 22. januar 2020 sendes overførselsblanketter til forsikrede som underskrives samme dag. Blanketter fremlægges som bilag 4. Det fremgår af blanketten, at forsikredes formål med at blive kunde i PFA, er langsigtet opsparing til pensionering. Det fremgår af sidste side, at dokumentet er underskrevet med NemID den 22. januar 2020.

I perioden fra den 23. januar 2020 til den 28. januar 2020 indhentes intern dispensation i PFA til oprettelse af en ny police. Dette er gældende proces i PFA.

Den 28. januar 2020 ringede forsikrede til PFA efter, at han havde talt med ... Bank, som endnu ikke havde modtaget en overførselsanmodning. Samme dato skrev forsikredes personlige rådgiver, at der sendt en overførselsanmodning til ... Bank, dublet 2.

Den 5. februar 2020 oprettes en ny police.

Den 6. februar 2020 anmodede PFA om overførslen.

Den 7. februar 2020 skrev PFA til forsikrede og beklagede misforståelsen omkring, at der skulle være anmodet allerede den 28. januar 2020, dublet 3.

Den 11. februar 2020 modtog PFA overførslen fra ... Bank.

Den 12. februar 2020 blev pengene investeret efter forsikredes ønske, investeringsprofil B uden udbetalingssikring.

Den 12. februar 2020 klagede forsikrede til PFA over utilfredsstillende sagsbehandling grundet lang sagsbehandlingstid.

Den 18. februar 2020 skrev den klageansvarlige i PFA første gang til forsikrede.

Den 21. februar 2020 besvarede PFA klagen og det blev beklaget, at rådgiver fejlagtigt havde oplyst, at anmodningen til ... Bank allerede var sendt den 28. januar 2020, men at PFA ikke har udvist en forhalet eller langsommelig sagsekspektion, dublet 4.

Begrundelse for PFA's 'afgørelse'

Forsikrede gør gældende, at forsikrede har mistet afkast i perioden fra den 30. januar 2020 og frem til den 10. februar 2020, da PFA har været for længe om at anmode om overførslen fra ... Bank.

PFA skal hertil bemærke, at ekspeditionstiden er sædvanlig og at PFA har anmodet ... Bank inden for 14 dage efter, at forsikrede indgik en aftale om PFA herom. I denne periode indhentede PFA nødvendig intern dispensation for at kunne imødekomme forsikredes ønske om, at overførslen skulle placeres på en nyoprettet police, der ikke er omfattet af en ægtepagt.

PFA erkender, at forsikrede ved en fejl fik oplyst, at overførselsanmodningen var afsendt 6 hverdage tidligere end sket. Henset til det korte tidsperspektiv i sagen, er det dog fortsat PFAs opfattelse, at overførslen er sket indenfor rimelig tid.

Forsikrede gør endvidere gældende, at forsikrede bør kompenseres for det afkast, som forsikrede er gået glip af ved, at opsparingen ikke blev investeret på et tidligere tidspunkt. Forsikrede mener, at PFA burde have modtaget overførslen den 30. januar 2020, såfremt der var blevet anmodet den 28. januar 2020.

PFA anmodede om overførslen den 6. februar 2020 og modtog overførslen fra ... Bank den 11. februar 2020.

PFA skal hertil bemærke, at forsikrede allerede i oktober 2019 kontaktede PFA med overvejelse om at overføre sin opsparing til PFA. Forsikrede traf først beslutning om overførsel 3 måneder efter. Derudover skal PFA bemærke, at forsikredes formål med at blive kunde hos PFA er langsigtet opsparing til pensionering (jf. bilag 4).

Ankenævnet har tidligere taget stilling til krav om compensation i forbindelse med en overførsel i kendelse af 29. marts 2017 (sagsnr. 89579 [89436]). I denne sag var det det afgivne selskab, der havde udvist en længere sagsbehandlingstid. Sagsbehandlingstiden var i denne sag på 2 måneder. Nævnet lagde til grund, at der ikke i aftalen mellem klageren og selskabet kan udledes, at selskabet havde en forpligtelse til at overføre pensionsordningen inden for en bestemt frist.

I denne sag er der tale om en sagsbehandlingstid på 14 dage og PFA mener derfor ikke, at forsikrede har et krav på compensation. Der er ikke i PFAs blanketter om overførsel aftalt en tidsramme eller frist for, hvornår der skal anmodes om overførsel.

PFA bemærker, at investering i markedrente er knyttet til finansmarkederne og at afkast i både negativ og positiv retning kan ændre sig over kort tid. Forsikrede kunne have oplevet, at der havde været negativt afkast i perioden og at det derved havde været en fordel at ordningen ikke blev overført på det tidligere tidspunkt.

Konklusion

PFA fastholder på ovenstående baggrund, at overførslen er behandlet hurtigst muligt og inden for normal sagsbehandlingstid i PFA. PFA fastholder desuden, at en ekspeditionstid på 14 dage ikke er mere end, hvad man som forsikrede med rimelighed, må forvente. Efter PFAs opfattelse ændrer fejlinformationen om tidligere afsendelse af overførselsanmodningen ikke herpå, henset til det korte tidsperspektiv i sagen. Dermed fastholder PFA, at forsikrede ikke har krav på afkastkompensation."

Klageren har i brev af 29/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"I PFAs sagsfremstilling refereres til en anden samtale, jeg har haft med min rådgiver helt tilbage fra d. 23. oktober 2019.

Det er for denne sag irrelevant hvilke overvejelser jeg tidligere måtte have haft omkring min pensionsopsparing. Jeg valgte på daværende tidspunkt at lade opsparingen blive i ... Bank for at investere den selv i en periode. Det er PFA uvedkommende og uvedkommende for den aktuelle sag.

I sagsfremstillingen fra PFA fremgår det endvidere, at da jeg kontaktede min personlige rådgiver hos PFA d. 20. januar 2020 omkring overførsel af pensionsordning fra ... Bank, var det med ønsket om at oprette en ny police. Det er ikke korrekt.

Ankenævnet for Forsikring

5.

94929

Som det fremgår af min mail til PFA fra d. 20. januar 2020 og af efterfølgende samtale med rådgiver d. 21. januar 2020, var mit ønske at få rådgivning omkring muligheden for at holde overførslen ude fra ægtepagten. Min rådgiver fortæller mig i denne samtale, at hun bare kan oprette en separat police. Det koster blot kr. 750,00 p.a. i administrationsomkostninger, hvilket jeg derfor beslutter mig for at gøre. Rådgiveren undlader at fortælle, at det vil kræve en dispensation fra PFA og vil forlænge ekspeditionstiden betragteligt.

Dette burde hun selvfølgelig have oplyst mig om. Heller ikke ved senere kontakt med PFA er jeg blevet oplyst om dette til trods for, at jeg har udtrykt ønske om en hurtig ekspedition. Det er først da jeg læser PFAs klagesvar, at jeg bliver opmærksom på, at det ikke er normal procedure at oprette en ny police i denne situation, og at det derfor kræver dispensation.

Jeg bemærker i øvrigt i PFAs indlæg, at policen først oprettes d. 5. februar 2020. Altså 6 arbejdsdage efter min personlige rådgiver d. 28. januar 2020 giver mig forkert oplysning om, at overførselsanmodningen nu er sendt til ... Bank. Rådgiveren har tydeligvis ikke fulgt op på sagen herefter, selvom jeg på dette tidspunkt har et engagement på over ... mill. kr. med PFA.

PFA har i denne sag både givet mig forkerte oplysninger omkring overførslen og samtidig undladt at give mig vigtig information til brug for mine beslutninger. Det kan ikke være uden ansvar og er vel næppe i tråd med de regler, der gælder for god skik og kundeinformation for forsikrings- og pensionsbranchen."

Selskabet har i brev af 30/4 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"PFA Pension skal endnu engang beklage, at Rådgiver, pga. en intern misforståelse, har oplyst kunden, at overførselsanmodningen var afsendt tidligere end det rent faktisk var tilfældet.

PFA Pension skal dog også i den forbindelse endnu engang understrege, at overførslen er sket inden for rimelig tid, har fulgt den normale ekspeditionsproces og ekspeditionstid for overførsler i PFA Pension.

På det grundlag fastholder PFA Pension, at kunden ikke har krav på kompensation."

Klageren har i mail af 11/5 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Dog bemærker jeg, at PFA i deres svar ikke har kommenteret på, at min rådgiver undlod at oplyse mig om, at den af hende foreslåede løsning med at oprette en separat police ikke er normal procedure og kræver dispensation – til trods for at jeg ønskede en hurtig ekspedition. PFA kommenterer kun på, at rådgiveren senere har givet mig forkert oplysning om at overførselsanmodningen på min pensionsordning var sendt til ... Bank, selvom dette ikke var tilfældet."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af selskabets pensionsrådgivers telefonnotat af 23/10 2019 fremgår bl.a.:

"Telefonsamtale om eventuelt overførelse. Mit notat om samtalen: Hans ratepension i [bank] står kontant og han har ikke fået investeret den. Han overvejer nu at overføre til PFA Pension og even-

Ankenævnet for Forsikring

6.

94929

tuelt i PFA ejendomme. Vi talte om ejendomsfonden i DUI kontra den i profil B og derudover at der er et indløsningsfradrag og at han kan definere at overførelsen skal gå direkte ind i ejendomsfonden via DUI. Han overvejer og vender tilbage. Det kan også være at han bare vil overføre til profil B og derefter måske vælge en andel til DUI."

Klageren har i mail af 20/1 2020 til selskabets pensionsrådgiver bl.a. anført:

"Jeg har besluttet at overføre min ratepension i ... Bank [nr.] til PFA. Kan du hjælpe med det? Der står pt. ca. kr. 1.055.000,00 kontant og PAL skat for 2019 er netop afregnet, så det burde kunne ske rimelig nemt. Den er oprettet i 2005, så vidt jeg husker og bør derfor have 60 års-ret.

Der er dog en lille ting: Min kone og jeg har oprettet ægtepagt på min eksisterende ordning hos jer. Det gælder ikke ordningen i ... Bank og det skal det egentlig heller ikke. Hvis ordningen bliver overflyttet til min eksisterende konto hos PFA, falder den vel automatisk ind under ægtepagten – eller kan det undgås? Har du evt. mulighed for lige at ringe til mig så vi kan tale nærmere om det?"

Af "Tilbud om PFA Plus Privat" fra selskabet underskrevet af klageren den 22/1 2020 fremgår bl.a.:

"Tilbud om PFA Plus Privat

...

1. Indbetaling

Overførsel

Overførsel - minimum 51.500 kr: 1.055.000,00 kr

- ☒ Pensionsordningen er privat
☐ Pensionsordningen er via en arbejdsgiver

Indskud

Indskud - minimum 25.000 kr.:

- ☐ Indbetaling sker privat
☐ Indbetaling sker via en arbejdsgiver

...

Vi har brug for oplysninger fra dig. (udfyldes kun ved indskud)

PFA er ligesom andre pensionsselskaber forpligtet ifølge hvidvaskloven til at stille dig en række spørgsmål, som en del af de forebyggende foranstaltninger mod hvidvask og finansiering af terrorisme:

Hvad er dit formål med at blive kunde i PFA? (sæt gerne flere krydser)

- ☒ Langsigtet opsparing til pensionering
☐ Kortsigtet opsparing til investering
☐ Forsikringer ved død fx udbetaling til dine nærmeste pårørende
☐ Forsikringer ved sygdom eller ulykke fx Helbredssikring eller Kritisk sygdom
☐ Andet (udfyld):

...

5. Valg af investering

PFA Investerer: Investeringsprofil, udbetalingssikring og PFA KundeKapital

- | | |
|--|--|
| ☐ Investeringsprofil A med udbetalingssikring | ☐ Investeringsprofil A uden udbetalingssikring |
| ☐ Investeringsprofil B med udbetalingssikring | ☒ Investeringsprofil B uden udbetalingssikring |
| ☐ Investeringsprofil C | |
| ☐ Investeringsprofil D | |

Hvis du ikke tager stilling til valg af investeringsprofil, vil ordningen blive oprettet med investeringsprofil C. "

Selskabets pensionsrådgiver har i mail af 28/1 2020 til klageren bl.a. anført:

"Overførelsesanmodningen er sendt til ... Bank, så du kan godt kontakte dem vedrørende hurtig ekspedition."

I mail af 7/2 2020 fra selskabets pensionsrådgiver til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg har fået oplyst fra mit 'back office' at de ikke havde sendt overførelsesanmodningen sidst vi talte sammen. Men til din orientering er der nu sendt en overførelsesanmodning afsted til ... Bank. Jeg beklager misforståelsen."

Klageren har i brev af 13/2 2020 til selskabet bl.a. bemærket:

"Det kan ikke være rigtigt at jeg, ved min beslutning om at tilføre PFA yderligere forretning, selv skal bruge tid på at følge op på ekspeditionen. Helt konkret har PFAs (manglende) håndtering af overførslen kostet mig mistet afkast. Til orientering var afkastet på min eksisterende ordning i profil B ca. 0,65% ÅTD, da jeg d. 28/1 om formiddagen første gang kontaktede PFA og konstaterede at overførselsanmodningen ikke var sendt. Det var 6 dage efter jeg havde underskrevet dokumenterne. Da ... Bank endelig modtager anmodningen og kan ekspedere sagen er afkastet på profil B over 2% ÅTD."

Selskabets klageansvarlige har i mail af 25/2 2020 til klageren bl.a. anført:

"Det er meget beklageligt, at du opfatter sagsbehandlingen som langsommelig. Der er efter min vurdering en normal sagsbehandlingstid i forbindelse med overførsler, og da der som nævnt tidligere er givet en dispensation fra PFA's side, så kan dette betyde en længere behandlingstid.

Du har i din mail angivet, at der i sagsforløbet er en forventning om, at det kom til at ske meget hurtigt. Da vi samlet set taler om en behandlingstid taler om ca. 14 dage fra modtagelse af aftale, er det ikke min vurdering, at din sag bevidst er trukket i langdrag.

Det er meget beklageligt, at [pensionsrådgiver] bekræftede, at din overførsel er anmodet den 28. januar 2020. Dette var ikke korrekt. Fejlen bliver beklaget og må anses for at være en hændelig fejllæsning i vores system.

PFA Pension kan ikke tilbyde dig kompensation grundet lang behandlingstid."

Nævnet udtaler:

Klageren kontaktede selskabet den 20-21/1 2020 med henblik på at få overført en privat ratepension fra en bank til selskabet. Da hans eksisterende ratepension i selskabet er underlagt en ægtepagt, skulle ratepensionen oprettes på en ny police. Den 22/1 2020 fremsendte selskabet aftaleblanketter, og klageren underskrev dokumenterne elektronisk samme dag. Den 28/1 2020 kontaktede klageren selskabet telefonisk for at spørge til processen, og selskabets pensionsrådgiver meddelte ham samme dag pr. mail, at overførselsanmodningen var sendt til banken. Overførselsanmodningen blev dog først sendt af selskabet til banken den 6/2 2020, og ved mail af 7/2 2020 beklagede pensionsrådgiveren den forkerte oplysning over for klageren og anførte, at der var sket en misforståelse. Den 11/2 2020 modtog selskabet overførslen fra banken, og midlerne blev investeret i henhold til klagerens ønske den 12/2 2020.

Klageren har anført, at selskabets langsommelighed med at ekspedere overførselsanmodningen har medført et tab i form af mistet investeringsafkast, idet hans ratepension i banken før overførslen stod kontant, og han nu er indtrådt i investeringspuljen i selskabet på et mindre gunstigt tidspunkt. Han har anført, at pensionsrådgiveren var bekendt med, at han ønskede en hurtig ekspedition. Han har videre anført, at pensionsrådgiveren burde have oplyst ham, at det ville medføre ekstra ekspeditionstid, at der skulle oprettes en separat police til ratepensionen ved siden af den eksisterende. Han har desuden anført, at selskabet må bære ansvaret for, at rådgiveren fejlagtigt bekræftede, at overførselsanmodningen var sendt den 28/1 2020, selvom dette først skete 7-8 bankdage senere. Han kræver at blive stillet, som var overførselsanmodningen sendt – som bekræftet af selskabet – den 28/1 2020, og banken herefter havde overført ordningen den 30/1 2020.

Selskabet har anført, at ekspeditionstiden har været sædvanlig og rimelig, idet selskabet har anmodet banken om overførsel inden for 14 dage efter, at selskabet modtog klagerens anmodning herom. I denne periode indhentede selskabet blandt andet intern dispensation for at kunne imødekomme klagerens ønske om, at overførslen skulle placeres på en nyoprettet police,

der ikke var omfattet af ægtepagt. Selskabet har beklaget, at det ved en fejl fik oplyst, at overførselsanmodningen var afsendt 6 hverdage tidligere end sket.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at der ud af offentligretlige forskrifter, brancheaftaler eller aftaler mellem klageren og selskabet kan udledes, at selskabet har været pålagt at sagsbehandle og videresende klagerens overførselsanmodning inden for en bestemt frist.

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. Det er ikke enhver form for langsommelig sagsbehandling, der kan begrunde et erstatningsansvar.

Nævnet finder, at selskabets ekspeditionstid ikke har været så lang, at det kan begrunde et erstatningsansvar over for klageren. Nævnet finder, at det forhold, at selskabet den 28/1 2020 fejlagtigt oplyste klageren, at nu var overførselsanmodningen afsendt, heller ikke kan føre til et erstatningsansvar over for klageren, da det ikke er godtgjort, at den forkerte oplysning i sig selv har medført et tab for klageren. Nævnet finder heller ikke i øvrigt grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning til klageren.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings