

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 27. maj 2020 blev i sag nr. 94947:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Hun har i klageskemaet af 1/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg har ændret min opsparingsprofil ud fra oplysninger i Danica Pensions App og deres netpension. Det viser sig at de oplysninger man ser ikke er valide i forhold til den dato man er 'på'. Oplysningerne trækkes fra pensionsinfo og er fra den foregående 1. i måneden. Jeg agerer udelukkende ud fra den info jeg får via Danica. I deres afslag henviser de til at beløbet ikke har været afgørende for min disposition – det har det og jeg har udelukkende ageret ud fra at hvis min saldo var over 5.6 mio ville jeg skifte miljø – jeg har rigtig nok været inde af flere omgange, men har ikke bemærket at det var samme beløb alle gange. Desuden mener jeg det er irrelevant da man BØR kunne stole på deres oplysninger – de har i mails erkendt dette og har skrevet at det ville blive rettet – altså de har erkendt fejlen og bør derfor erstatte mit tab.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

En erstatning på diff på 62.099 kr. + rente."

I brev af 13/3 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen omhandler, hvorvidt klageren har lidt et tab i forbindelse med sit investeringsskift i Danica, og om tabet i bekræftende fald kan kræves erstattet af Danica.

...

Sagsfremstilling

Danicas kunder kan løbende orientere sig på Netpension om værdien af deres pensionsaftale. Danica har IT-registreringer for hver eneste dag, og vil derfor kunne dokumentere, hvilke beløb der til enhver tid har kunne aflæses af kunderne. Danica kan derimod ikke gendanne alle de historiske

skærbilleder, som kunderne har kunne se. De skærbilleder, der er fremlagt i sagen, er m.a.o. de, som klageren har valgt at tage et print af og vise os.

Dette gælder dog ikke de to print på side 5 og 6, som er et eksempel, som Danica har slået op og printet den 15. august 2019 fra en anden pensionsaftale, som ikke vedrører klageren. Eksemplet illustrerer, at når man åbner aftalen, får man oplyst (side 5), at værdien pr. d.d., konkret 15. august 2019, udgør kr. 685.873.

Man kan så – ved at trykke på bjælken 'Vis alle ordninger' (side 5) – via branchefællesportalen Pensions-Info få opdateret sin samlede pensionsopsparing med ordninger i andre selskaber. I eksemplet (side 6) har den pågældende ingen andre ordninger, men nu udgør værdien pr. d.d., konkret 15. august 2019, lige pludselig kr. 691.838. Begge talværdier kan selvsagt ikke være rigtige.

Årsagen til differencen er, at IT-systemet – i stedet for at anvende de dagsaktuelle og korrekte kr. 685.873 – viser den senest opdaterede værdi i Pensions-Info, der for aftaler i Danica er d. 1. i indeværende måned. Selv om værdien i eventuelle andre selskaber også kan være de, der gælder d. 1. i indeværende måned, ville det have været mere hensigtsmæssigt at benytte de dagsaktuelle kr. 685.873, og det er en fejl, at der står. 15. – og ikke 1. august ud for værdien kr. 691.838.

Bemærk i øvrigt, at man – ved at trykke på bjælken 'Vis kun Danica Pension' (side 6) – kommer tilbage til side 5 og oplysningen kr. 685.873, ligesom man altid kan klikke frit frem og tilbage mellem de to sider.

Danica har IT-registreringer, der viser, at klageren i forbindelse med sin beslutning om at flytte sin unit link-ordning (placeret i Tryghed75-puljen) til traditionel pensionsopsparing i G82, har været på Netpension den 9., 14. og 21. maj 2019.

Den 9. maj 2019 har klageren åbnet opsparingsbilledet – svarende til side 5-eksemplets kr. 685.873 – og dermed set, at værdien (korrekt) pr. 9. maj 2019 blev oplyst til kr. 5.533.962. I umiddelbar forlængelse heraf aktiverede klageren et såkaldt 'Pensionstjek', hvor IT-systemet trækker de senest tilgængelige tal fra Pensions-Info. Klageren har dermed set de som **Bilag A** fremlagte oplysninger, hvorefter værdien (afrundet) korrekt oplyses som kr. 5.627.000 pr. 1. maj 2019 og to andre steder ved en fejl som kr. 5.627.716 pr. 9. maj 2019. Det er disse kr. 5.627.716, der som følge af samme fejl blev anført som værdien pr. 9. maj 2019 i det skærbillede, der svarer til side 6-eksemplets kr. 691.838.

Den 14. maj 2019 var klageren igen inde på Netpension, hvor hun – svarende til side 5-eksemplets kr. 685.873 – fik oplyst en (korrekt) værdi pr. 14. maj 2019 på kr. 5.400.109. Forudsat klageren ellers kikkede på 'Vis alle ordninger', ændrede værdien sig på et splitsekund til føromtalte kr. 5.627.716 pr. 14. maj 2019, idet oplysningen automatisk blev overført fra Bilag A.

I umiddelbar forlængelse heraf traf klageren 14. maj 2019 beslutning om og meddelte Danica, at opsparingsværdien skulle opgøres og overføres til traditionel pensionsopsparing (G82) i Danica.

Klageren rykkede Danica den 21. maj 2019, og var samme dag igen inde på Netpension, hvor hun – svarende til side 5-eksemplets kr. 685.873 – fik oplyst en (korrekt) værdi pr. 21. maj 2019 på kr. 5.455.653. Klageren har med sikkerhed klikket på 'Vis alle ordninger', hvor værdien – fuldstændig

som den 14. maj – ændrede sig på et splitsekund til førømtalte kr. 5.627.716 pr. 21. maj 2019, idet oplysningen automatisk blev overført fra Bilag A.

Klageren har alene, som side 12 i sit bilag (derfor ved vi, at hun har klikket på 'Vis alle ordninger'), fremlagt 21. maj 2019-printet af siden med den forkerte oplysning om kr. 5.627.716, og selskabet kan som tidligere nævnt ikke genskabe siden med det korrekte beløb kr. 5.455.653 – en side som klageren uundgåeligt også har set.

Den 20. juni 2019 overførte Danica værdien til traditionel pension ud fra en værdi på kr. 5.565.235*. Her har klageren, som side 14 i sit bilag, valgt at printe og fremlægge siden med de korrekte oplysninger svarende til side 5-eksemplets kr. 685.873. Hvis klageren forudsættes – ligesom den 9., 14. og 21. maj – at have klikket på 'Vis alle ordninger', er ordningens værdi ikke oplyst som kr. 5.565.235, men med et forkert beløb svarende til den værdi, som ordningen havde 1. juni 2019.

*Efter en mindre korrektion udgjorde den faktiske overførsel kr. 5.565.617.

Samme dag, 20. juni 2019, klagede klageren, og som **Bilag B** fremlægges den mailstribes, der er udvekslet mellem klageren og Danica fra 17. juni til 4. september 2019.

Anbringender

Det er en kendsgerning, at havde Danica ekspederet klagerens overførselsanmodning samme dag, som klageren fremsatte anmodningen, dvs. 14. maj 2019, ville ordningens reelle værdi kr. 5.400.119, tillagt G82-rente 1,8 % p.a. kr. 9.720 fra 14. maj – 20. juni 2019, have udgjort **kr. 5.409.839** den 20. juni 2019. Takket været – men bestemt ikke noget Danica skal roses for – er der som følge af et lidt trægt ekspeditionstempo den 20. juni 2019 overført **kr. 5.565.617**.

Klageren har dermed opnået en heldig gevinst på **kr. 155.778**.

Klageren mener imidlertid, at hun har opnået et juridisk forpligtende tilsagn om, at værdien af hendes pensionsordning udgjorde kr. 5.627.716 pr. 14. maj 2019, og at hun i forhold til dette beløb dermed skulle have tabt kr. 62.099, som hun kræver indsat på sin pensionskonto med en forrentningsmæssig valørdato, som jeg antager er 20. juni 2019.

Det gøres gældende, at man som pensionskunde som udgangspunkt ikke kan støtte ret på en forkert oplysning om kontoindestående, med mindre den forkerte oplysning har afstedkommet en tabsgivende handling.

Klageren har ved opslag på Netpension den 9., 14. og 21. maj hver gang fået oplyst de (selvfølgelig) skiftende, korrekte dagsaktuelle værdier på kr. 5.533.962, kr. 5.400.119 og kr. 5.455.653. Den omstændighed, at klageren ved at benytte systemet, har kunne få det til at oplyse en anden værdi, berettiger ikke klageren til bare at 'vælge' det største tal på dagen.

Sideløbende må det have undret klageren, at den systemberegnete (fejloplyste) værdi ikke ændrede sig, så den både 9., 14. og 21. maj 2019 udgjorde de samme kr. 5.627.716. Rent bortset fra, at man som kunde – ekspert eller ej – bør overveje, om man ved opslag samme dag kan opleve så forskellige værdier, er det ret indlysende, at værdien ikke kan fastholdes på det samme beløb, kr. 5.627.716, ved opslag på tre forskellige datoer 9., 14. og 21. maj.

Om depotværdien var 5.4 eller 5.6 millioner kroner var uden betydning for klagerens beslutning om at skifte investeringsmiljø. Det eneste, der betød noget for klageren, var forventningen til den fremtidige kursudvikling. Dette fremgår klart af klagerens mail af 20. juni 2019, Bilag B, og det er efterrationalisering, når klageren nu hævder noget andet.

Det skal understreges, at klageren er ..., tidligere har arbejdet i ..., og dermed må forudsættes at have et særligt kendskab til Netpension. Det gøres ikke gældende, at klageren har gennemskuet, hvad fejlen specifikt gik ud på, men hun er i kvalificeret ond tro fsv angår spørgsmålet om, hvorvidt noget var galt. Hun havde dermed al mulig grund til at kontakte Danica Pension, hvis hun ønskede at have sikkerhed for, hvad værdien af hendes pensionsordning var.

Jeg skal derfor på vegne Danica Pension afvise klagerens krav om erstatning."

Klageren har i brev af 25/3 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Danica Pension, ved ..., skriver som afslutning at jeg er i kvalificeret ond tro fsv. angår spørgsmålet om hvorvidt noget var galt. Det er en temmelig grov påstand og det var jeg naturligvis ikke. Mit arbejde gennem ... år i ... og nu som ... (siden ...) foregår udelukkende ... – dvs. jeg beskæftiger mig ikke med ... Det kan derfor ikke lægges til grund at jeg burde kende Danicas systemer og dermed deres fejl. **Det bør desuden være sagen uvedkommende.** Danica Pension indrømmer i sagen/se mine mails og i brevet til jer side 2 afsnit 3 og 6, at de vedgår deres fejl – jeg anser det derfor som helt reelt og retfærdigt at der betales en erstatning på det tabte beløb.

Kunderne, og dermed mig, skal ALTID kunne regne med de oplysninger de får i Danicas systemer – dette er der også sket indrømmelse på, (fremgår af sagen flere steder) og de har tilrettet deres system. Danica Pension må ikke forvente af deres kunder, og dermed mig, at de/jeg husker tal fra gang til gang at de/jeg vurderer på hvilke tal der er de rigtige. Sagens akter beviser et system som ikke er i orden.

Når jeg har været inde over flere gange husker jeg ikke konkret beløb fra gang til gang – min beslutning om at skifte investeringsprofil blev alene taget på baggrund af mine 'følelser' omkring fremtiden for markedet og jeg havde en personlig holdning til at når mit depot var over 5.6 mio og mine følelser for fremtiden samtidig var usikre, så ville jeg ændre profilen. **Men for øvrigt også sagen uvedkommende – Danica Pension kan ikke kende mit beslutningsgrundlag og min måde at agere på i forhold til min egen ordning, og det bør ikke have en betydning i sagen.**

Danica Pension anfører at mit tab er blevet minimeret på grund af deres fejl som var langsom ekspedition pga. flere forskellige ting, som også alle er oplyst i sagen. Det er rigtigt og set fra min side så er det beløb som Danica Pension skal erstatte heldigvis blevet mindre, dermed en klar fordel for Danica Pension."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 20/6 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Første step er at jeg ringer til jer og spørger hvordan jeg kan ændre mit investeringsvalg – jeg får at vide at det kan jeg ikke selv gøre når det er Tryghed 75. Jeg skal sende en begæring. Omgående sætter jeg dette i gang. Den 15. maj hvor kurserne er høje og hvor jeg frygter en nedgang anmo-

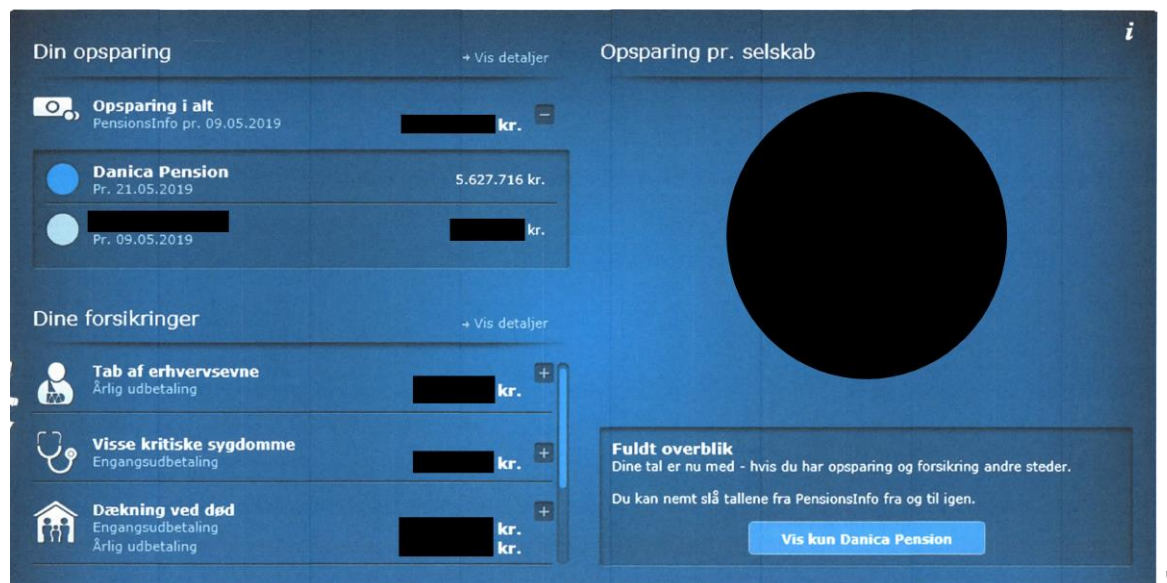
Ankenævnet for Forsikring

5.

94947

der jeg om en ændring af min ordning hos jer – investeringsvalg ændres snarest muligt – jeg forventer at det sker indenfor få dage.

Den 21. maj hvor jeg forventer ændringen er mit depot på 5.627.716 kr. Jeg rykker for en sikkerheds skyld over telefonen, for at være sikker på at I ændrer den hurtigt.



Af mail af 11/6 2019 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Så er min ordning på plads, men med et tab for mig på 62.099 kr. – hvornår sætter i 'erstatningen' ind på min konto?

Periode fra:	20-06-2019	til	11-07-2019	Ny periode	
Overblik	Indbetaling	Kontorente	Forsikringsdækning	Årlig omkostning	Data
Alle beløb er i kroner					
Indbetalingsperiode				Indbetaling	
				5.565.617,00	
				8.000,00	
Total				5.573.617,00	

I en mail af 15/8 2019 fra en medarbejder i selskabet til en anden medarbejder i selskabet hedder det bl.a.:

"Jeg har nu kigget på det, og det er korrekt, at værdien er opgjort den 1. maj og ikke den 21. maj.

Jeg kan ikke genskabe fejlen på ovennævnte kunde, men viser tilsvarende eksempel her: Når man kommer ind på netpension, ser man først den samlede opsparing uden data fra pensionsinfo, så det er data d.d., hvilket her er 15. august 2019.

Ankenævnet for Forsikring

6.

94947



Når man klikker på 'vis alle ordninger' får man tallene fra pensionsinfo, som er opgjort den 1. i måneden. Jeg vil lave en task på at få rettet dato, når der er hentet data fra pensionsinfo.



Jeg har vedlagt de billeder kunden er kommet igennem, når hun hentede pensionsinfo data i forbindelse med pensionstjekket den 9. maj."

Selskabet har i mail af 16/8 2019 til klageren bl.a. anført:

"Jeg har valgt at sende korrespondance vi internt har haft, da jeg tænker det er den bedste måde at synliggøre de informationer jeg har givet dig.

Essensen er at den værdi du har læst på netpension pr. 21 maj, efter du har opdateret fra pensionsinfo reelt er værdien pr. 1. maj 2019 og værdi den 21. maj reelt er ca. 200.000 lavere. Efterfølgende er kurserne rettet op, hvorfor værdi vi har overført er reelt større end værdien 21. maj.

I vedhæftede Word dokument, fremgår at værdierne i pensionsinfo pr. 1. maj, 9. maj og 21. maj – alle er 5.627.xxx kr. da det er samme værdi der er trukket, da vi kun sender info til pensionsinfo pr. månedsbasis.

Det er naturligvis misvisende, at datoen i Netpension ikke ændrer sig, efter du har trykket opdater – hvilket korrigeres snarest muligt."

Klageren har i mail af 4/9 2019 til selskabet bl.a. bemærket:

"Jeres kunder skal kunne regne med de tal der fremgår af jeres App og jeres netpension ellers giver det et helt forkert billede i forhold til at handle og skifte produkt."

Klageren har i et håndskrevet notat på de fremlagte mail-bilag bl.a. anført:

"Jeg tager min beslutning og ændrer på baggrund af APP og Danica Netpension op til den 21/5. Hvis jeg havde set den lavere værdi havde jeg ventet. Min limit var 5,6 mio."

Nævnet udtaler:

Klageren fremsatte den 14/5 2019 anmodning til selskabet om, at hendes markedsrenteopsparing skulle overføres til et gennemsnitsrenteprodukt med garanteret rente, hvilket selskabet effektuerede den 20/6 2019.

Klageren har anført, at oplysningerne i selskabets netpension den 14/5 2019 viste, at hendes opsparing udgjorde 5.627.716 kr., men at hun i juni 2019 kun fik overført 5.565.617 kr. Hun kræver erstatning for differencen på 62.099 kr. med tillæg af renter. Hun har anført, at man bør kunne stole på selskabets oplysninger, og at oplysningen om beløbet på 5.627.716 kr. var forkert, idet opsparingens reelle værdi den 14/5 2019 har vist sig kun at være ca. 5.400.000 kr. Hun har videre anført, at hun ikke ville have anmodet om overførsel på det aktuelle tidspunkt, hvis hun havde været klar over det rigtige beløb, da hendes personlige "limit" for at iværksætte overførselsanmodning var 5.600.000 kr.

Selskabet har anerkendt, at selskabets netpension har givet klageren visse forkerte oplysninger. Selskabet har anført, at man på det første skærbillede, man møder, får korrekte dag-til-dag oplysninger om opsparingens aktuelle størrelse. Men man kan i dette skærbillede klikke på

"Vis alle ordninger" og derved hente en oversigt fra PensionsInfo om alle sine opsparinger, herunder i andre pensionsselskaber. I denne oversigt angives opsparingen i selskabet som værende pr. dags dato, men der er rettelig tale om tal pr. 1. i måneden, idet selskabet kun videre sender oplysninger om pensionsopsparinger til PensionsInfo en gang om måneden. Klageren har således den 14/5 2019 i andet skærbillede kunnet se tal fra den 1/5 2019, som var angivet til at være tal pr. 14/5 2019. Selskabet har anført, at det vil korrigere den misvisende datoangivelse i netpension snarest muligt.

Selskabet har anført, at klageren ikke kan støtte ret på den forkerte oplysning om kontoindestående, og at det var uden betydning for klagerens beslutning om at skifte investeringsmiljø, om depotværdien var 5,4 mio. kr. eller 5,6 mio. kr. Selskabet har også anført, at klageren ikke kan have været i god tro om de fejlagtige angivelser – herunder henset til, at hun fra sit arbejdsliv har et særligt kendskab til netpension.

Nævnet bemærker, at det ikke er enhver forkert beløbsoplysning fra et pensionsselskab, som kan føre til, at kunden kan støtte umiddelbar ret på oplysningen i tilfælde af fejl.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at klageren ikke - som følge af selskabets forkerte angivelse på netpension om, at hendes pensionsopsparing den 14/5 2019 udgjorde 5.627.716 kr. - kan kræve at blive stillet, som var denne dato- og beløbsangivelse rigtig.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der i klagerens situation er tale om en automatisk genereret kontooplysning om opsparingsens aktuelle størrelse – antageligt beregnet på grundlag af aktuelle kursværdier for de investeringer, som opsparingen er placeret i. Der er derimod ikke tale om, at selskabet har afgivet et konkret tilbud til klageren om udbetaling af konkrete beløb på konkrete tidspunkter, eller at selskabet i øvrigt har afgivet en sådan erklæring over for klageren, at denne må anses for bindende uanset systemfejl.

Ankenævnet for Forsikring

9.

94947

Nævnet har også lagt vægt på de øvrige, konkrete omstændigheder angående fejlens karakter i netpension, herunder at der er tale om forkert datering af beløbsangivelsen, og at fejlen alene var til stede på andet skærmbillede efter login.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, selskabet som følge af fejlen i Netpension har pådraget sig et erstatningsansvar, og at klageren som følge af fejlen har lidt et tab, som hun kan kræve dækket af selskabet. Dette gælder allerede, fordi klageren ikke har sandsynliggjort, at hun uden selskabets dateringsfejl ville have afgivet sin overførselsanmodning på et andet tidspunkt, og at dette endvidere ville have ført til, at hun ville have fået overført et større beløb end aktuelt. Nævnet bemærker, at det må lægges til grund, at klageren i aftaleforholdet ikke har krav på, at selskabet effektuerer en overførselsanmodning til et andet investeringsmiljø omgående, men at klageren vil skulle afvente almindelig ekspeditionstid, og at kurserne på effektueringstidspunktet herefter er afgørende for størrelsen af det overførte beløb. Det fremgår således af sagen, at overførslen blev effektueret den 20/6 2019, og at klageren i øvrigt fik overført et højere beløb end opsparingens værdi den 14/5 2019, idet der i mellemtiden var sket kursstigning.

Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at betale erstatning til klageren som påstået.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Peter Thønnings