

Ankenævnet for Forsikring

Den 19. august 2020 blev i sag nr. 95068:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Velliv, Pension og Livsforsikring A/S
Lautrupvang 10
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning med opsparing i markedsrenteproduktet Vækstpension. Han har i klageskemaet af 24/3 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg er ikke blevet rådgivet korrekt i forhold til mine muligheder om at gå kontant og alternativt med fordel kunne ændre risikoprofil med skifte fra mellem til lav risiko. Se vedhæftede korrespondance og klage til Velliv.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg har anmodet om med tilbagevirkende kraft at blive omlagt fra vækstpension med middel til lav risiko den 10. marts, hvilket jeg ikke var blevet oplyst som alternativ mulighed til at gå fra vækst til link pension over de oplyste 2-3 dage (fejloplyst, da jeg efterfølgende har fået oplyst, at dette vil tage op til 21 dage)."

I brev af 13/5 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"... (klager) er ikke tilfreds med den rådgivning, som han fik telefonisk mandag den 9. marts 2020, hvor han kontaktede selskabet, fordi han på grund af COVID-19's negative påvirkning af aktiemarkederne ønskede at reducere investeringsrisikoen på sin pensionsordning, som på dette tidspunkt var placeret i VækstPension (markedsrente), mellem risiko.

...

Selskabet fastholder sin afgørelse

Selskabet kan ikke genkende klagers gengivelse af, hvad selskabets rådgiver har informeret/rådgivet om i telefonen mandag den 9. marts 2020.

Selskabet mener at have ydet fyldestgørende rådgivning (for nærmere begrundelse, se afsnittet 'Vurdering') og kan oplyse, at rådgivningen i den konkrete sag er i fuld overensstemmelse med selskabets sædvanlige investeringsrådgivning og de gældende investeringsbetingelser.

...

Sagsforløb

Mandag den 9. marts 2020 ringer klager til selskabets Rådgivnings Center, fordi han ønsker at reducere investeringsrisikoen på sin pensionsordning.

Der er to muligheder for at ændre investeringsrisiko. Man kan enten skifte risikoprofil (hvilket man har mulighed for selv at gøre i NetPension) – eller man kan ændre produkt (hvilket kræver kontakt til Velliv, da det ikke er muligt at gennemføre produktskifte i Netpension).

Klager ønsker et produktskifte fra VækstPension til Link Pension Kontant og modtager derfor onsdag den 11. marts 2020 elektroniske blanketter (via Pension Broker), som han skal underskrive for at ændre sin pensionsordning.

Samme dag svarer klager per e-mail, at han ikke vil underskrive, da kursen ikke er lagt fast. Klager er utilfreds, da han mener, at selskabet den 9. marts har oplyst, at handlen vil være på plads i løbet af 2-3 dage. Klager ringer til selskabets Rådgivningscenter, som (igen) oplyser, at selskabet jævnfør investeringsbetingelserne gennemfører produktskifte inden for 20 bankdage.

Lørdag den 14. marts 2020 beder selskabet klager bekræfte, at han ikke ønsker at gøre brug af det produktomvalg, som er sendt til ham den 11. marts 2020. Der vedlægges klagevejledning, da klager har givet udtryk for, at han er utilfreds med selskabets rådgivning.

Samme dag bekræfter klager i en mail, at han ikke ønsker at skifte fra VækstPension til LinkPension, da der kan gå op til 20 dage, før omlægning kan finde sted. Klager oplyser samtidig, at han ønsker at klage over selskabets rådgivning, fordi han mener, at han mandag den 9. marts 2020 – hvor han ringede til selskabets Rådgivnings Center – ikke fik oplyst, at produktomvalg fra VækstPension til LinkPension kunne tage op til 20 bankdage og heller ikke fik oplyst, at han alternativt selv via Netpension kunne reducere investeringsrisikoen på sin pensionsordning i VækstPension ved at ændre sin risikoprofil fra mellem risiko til lav risiko, og at en sådan ændring ville ske inden for 5 bankdage.

Den 16. marts 2020 svarer chefen for selskabets Rådgivnings Center, at han har gennemgået sagen med den medarbejder, som klager talte med mandag den 9. marts 2020, og oplyser:

'Vi kan desværre ikke genkende dit referat af dialogen, og vi fastholder, at vores rådgivning har fulgt de retningslinjer vi normalt har. Dvs. vi anbefaler i udgangspunktet, at vores kunder fastholder deres investeringsprofil, da vores anbefalinger pt. ikke har ændret sig. Vi stiller dog vores investeringsguide til rådighed, hvis man gerne vil trykprøve, om man ligger korrekt placeret. Desuden oplyses det, og det fremgår også af vores investeringsbetingelser, at evt. omvalg kan tage op til 20 bank dage, medmindre det foretages online vha. selvbetjening og at man holder sig indenfor mulighederne i Vækstpension.'

Derfor kan vi ikke imødekomme dit ønske om at komme i lav risiko med kursdato 10. marts.'

Mandag den 16. marts 2020 beder klager om at få en skriftlig sagsfremstilling fra den medarbejder, som rådgav ham telefonisk mandag den 9. marts 2020.

Tirsdag den 24. marts 2020 sender selskabet medarbejderens skriftlige sagsfremstilling:

- '• Jeg oplyste, at der er mulighed for at ændre via Netpensionen på Velliv.dk, når man er logget ind med Nem-id.
- Dog oplyste jeg, at der kun kan ændres inden for graden af risiko (lav, mellem, høj, Garanti og Indeks/Passiv) på en VækstPension.
- Hvis der er oprettet en LinkPension, står man selv for investeringerne; og kan ligeledes ændre på sammensætningen på Netpensionen på Velliv.dk – herunder, at pengene kan stå som kontant.
- Jeg understregede, at der ikke kan ændres fra VækstPension til LinkPension eller LinkPension til VækstPension, og eller til HøjrentePension.
- I den sammenhæng, skal Velliv kontaktes, således at vi kan sende et tilbud.
- Jeg informerede om, at enhver ændring kræver en skriftlig accept. Til brug for dette, laver vi et tilbud, som skal udfyldes og underskrives; og returneres til Velliv.

Kunden gav udtryk for, at det var dårligt, at man ikke kunne fastfryse kursen. Når man ikke har den mulighed, er det jo ikke til at vide, hvordan handlen ender. Jeg fik oplyst, at sagen ikke ville ende her; og at det selvfølgelig ikke var min skyld. Jeg oplyste, at han er velkommen til at sende en mail til os; og hvis der er yderligere spørgsmål, kan han også kontakte os.'

Klager svarer derefter tirsdag den 24. marts 2020, at han vil klage til Ankenævnet for Forsikring.

Aftalegrundlag

Klagen vedrører klagers pensionsordning ..., som en firmapensionsordning via ...

Pensionsordningen er oprettet 1. november 2017 og klager har siden oprettelsen haft sin pensionsordning i VækstPension, mellem risiko, indtil han medio marts ændrer risikoprofil fra mellem til lav risiko. Klager har d.d. fortsat sin pension placeret i VækstPension, lav risiko.

Vi vedlægger de investeringsbetingelser, som gælder for klagers pensionsordning – 'Investeringsbetingelser af 1. februar 2016– VækstPension og LinkPension (IB0010)', (bilag A).

VækstPension er et markedsrenteprodukt, hvor opsparingen investeres i investeringsfonde i henhold til den investeringsprofil, som forsikrede har valgt:

'§1. Opsparing, afkast og omkostninger

Opsparingen investeres i investeringsfonde, jf. §§ 2-4 og 9.

Opsparingen forøges/formindskes med det positive/negative afkast og herunder udbytte, der opnås af de investeringsfonde, der er investeret i. Opsparingen reduceres med skatter, afgifter og omkostninger samt betaling for eventuel forsikringsdækning og eventuel investeringsgaranti.

(...)

Forsikrede har den fulde risiko for eventuelt negativt afkast (...)'

Forsikrede kan vælge mellem en række investeringsprofiler med forskellig investeringsrisiko. Forsikredes valg af investeringsprofil afgør, hvilke investeringsfonde opsparingen investeres i – og dermed fordelingen mellem aktier mv. og obligationer:

'§ 2. Forsikredes valg/ændring af investeringsprofil

Forsikrede meddeler selskabet, hvilken investeringsprofil opsparingen skal investeres efter. Meddelelsen skal gives via selvbetjeningen i Netpension eller være skriftlig.

Forsikrede kan vælge mellem en række investeringsprofiler med forskellig investeringsrisiko. Forsikredes valg af investeringsprofil afgør, hvilke investeringsfonde opsparingen investeres i – og dermed fordelingen mellem aktier mv. og obligationer. Ændring af investeringsprofil sker via selvbetjeningen i Netpension. Selskabet er berettiget til at fratrække omkostninger ved ændring af investeringsprofil.

(...)

Oversigt over de investeringsfonde, selskabet benytter til at investere opsparingen i afhængig af forsikredes valg af investeringsprofil, fremgår af selskabets hjemmeside www.velliv.dk.

Ændring af investeringsprofil, der ikke sker via selvbetjening i Netpension, vil ske så hurtigt som muligt efter modtagelsen af forsikredes meddelelse, dog senest inden 20 bankdage. Der kan være aftalt en længere frist for investering som følge af ændringen. (...)

Hvis forsikrede ønsker at ændre investeringsprofil via blanket, sker det senest inden for 20 bankdage, jf. investeringsbetingelsernes § 2. Hvis ændringen sker via Netpension, tager ændringen kun op til 5 bankdage. Selskabets rådgivere er meget opmærksomme på at oplyse om, at ekspediti-onstiden er væsentlig kortere, hvis forsikrede selv ændrer sin investeringsprofil via Netpension.

LinkPension er ligeledes et markedsrenteprodukt, men hvor opsparingen i VækstPension investeres i investeringsfonde i henhold til den investeringsprofil, som forsikrede har valgt, så investeres opsparingen i LinkPension i investeringsfonde efter forsikredes valg:

'§ 5. Opsparing, afkast og omkostninger

Opsparing og indbetalinger til opsparingen investeres i investeringsfonde efter forsikredes valg, jf. §§ 6-7 og 9.

Forsikrede har den fulde risiko for eventuelt negativt afkast.

Opsparing og indbetalinger til opsparingen forøges/formindskes med det positive/negative afkast, der svarer til udviklingen i markedskursen for de valgte fonde tillagt eventuelt udbytte og fratrækket omkostninger og herunder handelstillæg/handelsfradrag, skatter, afgifter m.v. samt betaling for eventuel forsikringsdækning og eventuel betaling for afdækning af en fonds kursrisici. (...)

§ 6. Investeringsfonde

Selskabet stiller en række fonde til rådighed. Som udgangspunkt kan forsikrede frit vælge mellem fondene.

Valgmulighederne kan dog være eller blive begrænset af lovgivningen og/eller af selskabet. Er pensionsordningen oprettet efter aftale med en arbejdsgiver, kan det være aftalt, at placeringen i fondene helt eller delvist bestemmes af arbejdsgiveren.

Oversigt over de investeringsfonde, der stilles til rådighed, fremgår af selskabets hjemmeside og udleveres i øvrigt ved henvendelse til selskabet. (...)

§ 7. Valg/omvalg af investeringsfonde

Forsikrede meddeler selskabet, hvorledes indbetalinger til opsparingen procentvis skal fordeles mellem fondene. Meddelelsen skal gives via selvbetjeningen i Netpension eller være skriftlig.

Ønskes investeringsvalget for den eksisterende opsparing ændret, meddeler forsikrede, hvorledes opsparingen procentvis skal fordeles mellem fondene. Meddelelsen skal gives via selvbetjeningen i Netpension eller være skriftlig.

Ændringen vil normalt ske inden for 5 bankdage efter modtagelsen af forsikredes meddelelse, dog senest inden 20 bankdage. Der kan være aftalt en længere frist for investering som følge af ændringen. Der kan dog ikke ske ændring, så længe en allerede udstedt salgsordre ikke er gennemført. Investeringsvalget kan som nævnt i § 6 være begrænset. Konstateres det, at disse begrænsninger ikke er overholdt, fx som følge af kursstigninger, er selskabet berettiget til at ændre investerings sammensætningen, så begrænsningerne overholdes.'

Hvis forsikrede ønsker at ændre fonde i LinkPension via blanket, sker det senest inden for 20 bankdage, jf. investeringsbetingelsernes § 7. Hvis ændringen sker via Netpension, vil ændringen typisk ske inden for 5 bankdage, men Velliv har op til 20 bankdage.

Selskabets rådgivere er meget opmærksomme på at oplyse om, at ekspeditionstiden kan være væsentlig kortere, hvis forsikrede selv ændrer fonde via Netpension.

I forhold til produkt omvalg fra VækstPension til LinkPension og spørgsmålet om, hvornår pengene bliver investeret gælder § 7 og § 9 i investeringsbetingelserne. § 9 er en fælles regel for VækstPension og LinkPension:

'§ 9. Tidspunkt for investering

Aftalte indbetalinger bliver normalt investeret i investeringsfonde inden for 5 bankdage. Modtagne indbetalinger, der er større eller mindre end aftalt, bliver investeret, når det er muligt, dog senest inden 20 bankdage. Der kan være aftalt en længere frist for investering. (...)'

Selskabet er forpligtet til at gennemføre et produktomvalg fra VækstPension til LinkPension inden for 20 bankdage, jf. § 7 og 9 i investeringsbetingelserne. Når ændringen er gennemført, investeres fremtidige indbetalinger inden for 5 bankdage, hvis de ikke afviger fra det aftalte, jf. § 9.

Vi optager ikke telefonsamtaler

På klagers forespørgsel, har vi oplyst, at vi ikke optager kundesamtaler – såkaldt Call Recording. Det har selskabet tidligere gjort, men har p.t. lukket ned, da vores leverandør ikke kan garantere et tilstrækkeligt højt sikkerhedsniveau.

Vurdering

Selskabet kan ikke genkende klagers gengivelse af, hvad selskabets rådgiver har informeret/rådgivet om i telefonen mandag den 9. marts 2020, og selskabet er således uenige i, at klager

1. skulle være oplyst om, at produktomvalg fra VækstPension til LinkPension sker inden for 2-3 dage, og
2. ikke fik oplyst, at han alternativt selv via Netpension kunne reducere investeringsrisikoen på sin pensionsordning ved at ændre sin risikoprofil fra mellem risiko til lav risiko, og at ændringen ville ske inden for kun 5 bankdage.

Selskabets rådgiver oplyser i sin sagsfremstilling, at han på mødet mandag den 9. marts 2020 har givet følgende oplysninger:

- '• *Jeg oplyste, at der er mulighed for at ændre via Netpensionen på Velliv.dk, når man er logget ind med Nem-id.*
- *Dog oplyste jeg, at der kun kan ændres inden for graden af risiko (lav, mellem, høj, Garanti og Indeks/Passiv) på en VækstPension.*
- *Hvis der er oprettet en LinkPension, står man selv for investeringerne; og kan ligeledes ændre på sammensætningen på Netpensionen på Velliv.dk – herunder, at pengene kan stå som kontant.*
- *Jeg understregede, at der ikke kan ændres fra VækstPension til LinkPension eller LinkPension til VækstPension, og eller til HøjrentePension.*
- *I den sammenhæng, skal Velliv kontaktes, således at vi kan sende et tilbud.*
- *Jeg informerede om, at enhver ændring kræver en skriftlig accept. Til brug for dette, laver vi et tilbud, som skal udfyldes og underskrives; og returneres til Velliv.'*

Rådgivningen i denne konkrete sag er i fuld overensstemmelse med selskabets sædvanlige investeringsrådgivning og de gældende investeringsbetingelser.

Selskabet kan videre oplyse, at den pågældende rådgiver opfylder de IDD-kompetencekrav, som matcher hans arbejdsområde, og har bestået kompetenceprøven og derved opnået License To Work inden. Der er videre tale om en rådgiver, som har næsten 30 års erfaring som rådgiver.

På baggrund af rådgivningssamtalen den 9. marts 2020 meddeler klager, at han ønsker at skifte produkt fra VækstPension til Link Pension Kontant. Da produktskifte ikke kan ske via Netpension, får klager – som han også er informeret om på mødet den 9. marts 2020 – tilsendt et tilbud, som han vælger ikke at underskrive.

Klager påstår, at han ville have ændret sin risikoprofil fra mellem risiko til lav risiko med virkning fra den 10. marts 2020, hvis han var blevet rådgivet om denne mulighed på mødet den 9. marts 2020.

Selskabet fastholder, at klager er rådgivet korrekt på mødet den 9. marts 2020. Videre har selskabet igennem hele forløbet rådgivet klager om, at han alternativt selv kan ændre risikoprofil via Netpension, og at ændringen vil ske inden for kun 5 bankdage, når den netop sker via Netpension.

Den 15. marts 2020 ændrer klager selv via Netpension sin risikoprofil, idet han ændrer fra VækstPension, mellem risiko, til VækstPension, lav risiko. Vi har kigget i vores systemer, og kan se, at ændringen de facto er sket til kurser mandag den 16. marts 2020.

Hvis ankenævnet – mod forventning – mener, at klager har løftet bevisbyrden for, 1) at selskabets rådgivning den 9. marts 2020 var utilstrækkelig, og 2) at klager ville have ændret sin risikoprofil via Netpension allerede den 9. marts 2020, gør vi opmærksom på, at selskabet jf. investeringsbetingelsernes § 2, jf. § 7, ville skulle gennemføre ændringen inden for 5 bankdage, dvs. senest mandag den 16. marts 2020, og ikke den 10. marts 2020, som påstået af klager. I så fald har klager ikke lidt et økonomisk tab. Det skyldes, at han selv søndag den 15. marts 2020 via Netpension ændrer investeringsrisiko fra VækstPension, mellem risiko, til VækstPension, lav risiko. Vi har gennemgået vores system og kan se, at ændringen de facto er sket med til kurserne fra mandag den 16. marts 2020, dvs. samme dag, som selskabet senest skulle have investeret pengene, hvis klager i forlængelse af sin samtale med selskabet mandag den 9. marts 2020 straks og via Netpension havde ændret sin risikoprofil fra mellem til lav."

Klageren har i mail af 15/5 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har følgende kommentar til Vellivs 1. svar. [Selskabets medarbejder] har ikke som det fremgår af svaret oplyst mig den 14. marts, at ændring mellem profilerne (lav, middel og høj mm.). Han oplyste mig derimod, at dette kunne gøres fra dag til dag via aftale med Nemid. Dette refererede jeg også til i mailen, som jeg sendte ham senere samme dag og i øvrigt ikke blev korrektet.

Jeg kan ikke forstå, at der ikke påhviler krav om, at investeringsrådgivning båndes og i det mindste lagres forsvarligt 1-2 måneder. Kernen i denne sag, er jo lige præcis, hvad der er blevet rådgivet om."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Klageren har i mail af onsdag den 11/3 2020 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg talte med en konsulent mandag morgen og fik oplyst at jeg ikke kunne kurssikre en aftaleændring i forhold til at gå kontant. Jeg fik besked på at sende besked om det via hjemmesiden og handlen ville være på plads i løbet af 2-3 dage.

Jeg vil ikke underskrive hvis kurserne ikke er lagt fast og først kan fastsættes efter x-antal dage.

Det er under al kritik, at man ikke kan strakshandle og hvis jeg har fået mangelfuld rådgivning."

Selskabet har i mail af 14/3 2020 til klageren bl.a. anført:

"Tak for samtalen omkring din pensionsordning. Vil du bekræfte overfor mig, at du ikke pt. ønsker at gøre brug af det investeringsomvalg som pensionsrådgiver ... har tilsendt dig 11. marts."

Af mail af 14/3 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg kan bekræfte at jeg ikke ønsker at gå fra vækst pension til link, eftersom det ikke er sket i henhold til 'professionel rådning' mandag morgen og som følge af, at jeg nu via din rådgivning erfarer, at der vil gå op til 21 dage før en omlægning kan finde sted.

Jeg vil som nævnt indgive klage over, at jeg i mandags er blevet fejlrådgivet med økonomisk tab til følge. Havde fået korrekt rådgivning om tidsperspektivet om alternativ mulighed for at reducere aktieandelen fra de af dig oplyste 75% til 50%, ved blot fra dag til dag at gå fra middel til lav risiko, havde jeg gjort det. Dette underbygger min dokumenterede korrespondance med jer. Det ærgrer mig dog, at I som du siger ikke optager samtaler og end ikke giver mulighed for det via tastemenu og i forhold til undervisningsbrug. Jeg har vedhæftet dokumentation for, at samtalen har fundet sted.

Jeg anmoder om at min vækstpension med tilbagevirkende kraft til 10/3 ændres fra middel til lav risiko."

I mail af 16/3 2020 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg har nu haft lejlighed til at gennemgå sagen med den medarbejder du talte med i mandags.

Vi kan desværre ikke genkende dit referat af dialogen, og vi fastholder, at vores rådgivning har fulgt de retningslinjer vi normalt har. Dvs. vi anbefaler i udgangspunktet, at vores kunder fastholder deres investeringsprofil, da vores anbefalinger pt. ikke har ændret sig. Vi stiller dog vores investeringsguide til rådighed, hvis man gerne vil trykprøve, om man ligger korrekt placeret. Desuden oplyses det, og det fremgår også af vores investeringsbetingelser, at evt. omvalg kan tage op til 20 bank dage, medmindre det foretages online vha. selvbetjening og at man holder sig indenfor mulighederne i Vækstpension.

Derfor kan vi ikke imødekomme dit ønske om at komme i lav risiko med kursdato 10. marts."

Klageren har i mail af 16/3 2020 til selskabet bl.a. bemærket:

"Bare så ærgerligt at samtalen ikke er båndet og det således bliver påstand mod påstand. Jeg vil gerne have din medarbejders sagsfremstilling pr. skrift og indgiver sagen til ankenævnet.

Til orientering har jeg i går foretaget ændring af min Vækstpension fra middel til lav risiko og imødeser bekræftelse på dette."

I mail af 24/3 2020 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Jeg beklager der skulle gå nogle dage, men her har du vores sagsfremstilling på skrift.

- Jeg oplyste, at der er mulighed for at ændre via Netpensionen på Velliv.dk, når man er logget ind med Nem-id.
- Dog oplyste jeg, at der kun kan ændres inden for graden af risiko (lav, mellem, høj, Garanti og Indeks/Passiv) på en vækstpension.
- Hvis der er oprettet en Linkpension, står man selv for investeringerne; og kan ligeledes ændre på sammensætningen på Netpensionen på Velliv.dk – herunder, at pengene kan stå som kontant.
- Jeg understregede, at der ikke kan ændres fra Vækstpension til Linkpension eller Linkpension til Vækstpension, og eller til Højrente.
- I den sammenhæng, skal Velliv kontaktes, således at vi kan sende et tilbud.

Ankenævnet for Forsikring

9.

95068

- Jeg informerede om, at enhver ændring kræver en skriftlig accept. Til brug for dette, laver vi et tilbud, som skal udfyldes og underskrives; og returneres til Velliv.

Kunden gav udtryk for, at det var dårligt, at man ikke kunne fastfryse kursen. Når man ikke har den mulighed, er det jo ikke til at vide hvordan handlen ender. Jeg fik oplyst, at sagen ikke ville ende her; og at det selvfølgelig ikke var min skyld. Jeg oplyste, at han er velkommen til, at sende en mail til os; og hvis der er yderligere spørgsmål, kan han også kontakte os."

Klageren har i mail af 24/3 2020 til selskabet bl.a. bemærket:

"Mange tak for tilbagemeldingen og jeres fremstillingen af, hvad din kollega oplyste mig telefonisk mandag den 9. marts. En fremstilling af en rådgivning, som langt fra harmonerer med hvad jeg oplevede og tidligere har beskrevet. Jeg tager klagen direkte videre til ankenævnet for forsikring."

Nævnet udtaler:

Klageren har pensionsordning med opsparing i markedsrenteproduktet "Vækstpension". Produktet giver mulighed for, at forsikrede foretager et valg af investeringsrisikoprofil inden for mulighederne: Høj, Mellem, Lav, Garanti eller Indeks/Passiv. Opsparingen investeres herefter i investeringsfonde valgt af selskabet. Selskabet tilbyder også markedsrenteproduktet "Linkpension", hvor forsikrede selv vælger, hvilke investeringsfonde opsparingen placeres i.

Klageren kontaktede selskabet telefonisk den 9/3 2020, idet han ønskede at reducere investeringsrisikoen på pensionsordningen, som var placeret i Vækstpension – Mellem risiko. Han har anført, at selskabets medarbejder har ydet forkert rådgivning, dels ved at oplyse, at han kunne skifte produkt fra Vækstpension til Linkpension på 2-3 dage, dels ved ikke at oplyse, at han alternativt kunne ændre sin risikoprofil i Vækstpension fra Mellem risiko til Lav risiko fra dag til dag ved login på hjemmesiden. Han fik den 11/3 2020 fra selskabet tilsendt et tilbud på produktskifte fra Vækstpension til Linkpension, men afviste at gøre brug af tilbuddet, da han fandt ud af, at der kunne gå op til 20 dage, før handelskurserne blev låst fast. Efter fornyede samtaler og mailkorrespondance med selskabet iværksatte klageren den 15/3 2020 på selskabets hjemmeside ændring af sin Vækstpension fra Mellem risiko til Lav risiko, hvilket blev effektueret af selskabet med handelskurser pr. 16/3 2020.

Klageren har anført, at han med korrekt rådgivning fra selskabet ville have indgivet anmodning om ændring af sin Vækstpension fra Mellem risiko til Lav risiko allerede den 9/3 2020. Han kræver, at selskabet stiller ham, som var Vækstpensionen blevet omlagt fra Mellem risiko til Lav risiko med handelskurser pr. 10/3 2020.

Selskabet har bestridt klagerens gengivelse af telefonsamtalen den 9/3 2020 og har anført, at selskabet har ydet fyldestgørende rådgivning til klageren, og at rådgivningen i den konkrete sag er i fuld overensstemmelse med selskabets sædvanlige investeringsrådgivning og de gældende investeringsbetingelser. Selskabet har fremlagt en sagsfremstilling fra den pågældende medarbejder, hvoraf det fremgår, at medarbejderen oplyste, at klageren ved login på hjemmesiden kunne ændre investeringsprofil på en Vækstpension, men ikke kunne ændre produkt fra Vækstpension til Linkpension. En sådan ændring ville kræve, at selskabet sendte ham et tilbud, som han skriftligt skulle acceptere. Det fremgår også af sagsfremstillingen, at klageren mente, at det var for dårligt, at man ikke kunne fastfryse kursen. Selskabet har oplyst, at der ikke foreligger optagelser af telefonsamtalerne med klageren.

Selskabet har videre anført, at klageren ikke har lidt noget tab, da ændringer af investeringsprofilen i Vækstpension iværksat på hjemmesiden tager op til 5 bankdage at effektuere. Hvis klageren havde indgivet anmodning om ændring fra Mellem risiko til Lav risiko den 9/3 2020, ville selskabet således senest skulle have gennemført ændringen den 16/3 2020, hvilket netop var den dag, som ændringen faktisk blev gennemført.

Nævnet bemærker, at klageren har bevisbyrden for, at selskabet har vejledt ham forkert om hans muligheder for at foretage ændringer i investeringsvalget for hans pensionsopsparing. Nævnet bemærker endvidere, at det ikke er enhver form for ukorrekt vejledning, som indebærer, at selskabet som professionel part ifalder et erstatningsansvar. Det er klageren, der skal bevise, at evt. fejlagtig vejledning kan begrunde et erstatningsansvar efter dansk rets almindelige regler om ansvar i kontraktforhold.

Ankenævnet for Forsikring

11.

95068

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet ham mangelfuld vejledning under en telefonsamtale den 9/3 2020 eller i sagsforløbet i øvrigt, som er af en sådan karakter, at det kan begrunde, at selskabet er ifaldet et erstatningsansvar. Nævnet finder derfor ikke grundlag for at statuere, at selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar over for klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabet har givet ham forkerte eller utilstrækkelige oplysninger om hans muligheder for at foretage ændringer i investeringsvalget for hans pensionsopsparing. Parterne er uenige om, hvad der blev sagt under telefonsamtalen den 9/3 2020, og der foreligger ikke optagelser fra samtalen. Den foreliggende opfølgende mailkorrespondance er ikke i sig selv udtryk for mangelfuld vejledning fra selskabets side, og korrespondancen og sagsforløbet i øvrigt giver ikke grundlag for at statuere, at selskabet må have begået fejl i forbindelse med den telefoniske vejledning, som kan anses for at være ansvarspådragende.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.


Peter Thønnings