

Ankenævnet for Forsikring

Den 21. oktober 2020 blev i sag nr. 95372:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. I klageskema af 8/6 2020 til nævnet samt i vedlagte bilag har klagerens advokat bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Sagen handler om, hvorvidt Danica Pension fritages for ansvar for tab, som min klient har lidt ved at hans pensionsvalg ikke blev effektueret, fordi pensionsselskabet efterfølgende sendte min klient en række standardskrivelser.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Erstatning for tab lidt ved, at Danica ikke har effektueret min klients pensionsvalg.

...

Sagsfremstilling

Sagens omstændigheder er følgende:

Min klient beslutter i marts 2017 i samråd med sin pensionsmægler, [pensionsmægler], at omlægge sin pensionsordning i Danica Pension ('Danica') fra 'Danica Balance' til 'Danica Link'.

Min klient underskriver og indsender derfor den 6. marts 2017 via [pensionsmægler] et dokument til Danica om valg af produktet 'Danica Link, Indeks Globale Aktier' (**Bilag 1**).

Begæring om skiftet fra Danica Balance til Danica Link per 1. april 2017 underskrives af min klient med NemID og indsendes til Danica via pensionbroker-løsningen den 9. marts 2017 (**Bilag 2**).

[Pensionsmægler] sender den 10. marts 2017 en e-mail til Danica (**Bilag 3**) vedlagt det fysiske dokument om min klients produktvalg (Bilag 1), idet det samtidig oplyses, at der den 9. marts 2017 er underskrevet en pensionbrokerbegæring (Bilag 2).

Min klient konstaterer imidlertid i marts 2019, at dennes pension ikke er blevet omlagt til Danica Link, Indeks Globale Aktier, men i stedet står i kontanter i Danica Link Parkering.

[Pensionsmægler] kontakter derfor i marts 2019 Danica om fejlplaceringen.

Danica kundeservice oplyser, at de godt kan se de to dokumenter om omlægningen (Bilag 1 og Bilag 2), og at der må være sket en fejl. Fejlen bekræftes telefonisk af Danica overfor [pensionsmægler] og sendes videre i systemet for beregning af, om min klient er gået glip af afkast i perioden.

I maj 2019 underskriver og indsender min klient endnu engang investeringsbilaget til Danica, og min klients investeringsprofil ændres herefter per 15. maj 2019 i overensstemmelse med min klients oprindelige begæring til 'Danica Link Indeks Globale Aktier'.

Danica afviser i august 2019 overfor [pensionsmægler] at have begået fejl.

Min klient klager den 11. oktober 2019 over Danicas fejlagtige håndtering af sagen. Efter flere rykkere svarer Danica ved brev af 12. november 2019, at Danica ikke kan anerkende noget ansvar i sagen.

[Advokat] henvender sig, på vegne af min klient, til Danica hhv. den 13. februar 2020 og 2. april 2020 med henblik på at udrede sagen (**Bilag 6** og **8**). Danica afviser imidlertid at have handlet ansvarspådragende, og har ikke udvist vilje til at medvirke til en forligsmæssig løsning i sagen (**Bilag 7** og **Bilag 9**).

Bemærkninger

Danica er under sagsforløbet fremkommet med skiftende, og ganske modstridende forklaringer, som er søgt skitseret i mere detaljeret form nedenfor:

1. Danicas kundeservice anerkender i første omgang, at der er sket en fejl og administrerer herefter ved at sende sagen videre i systemet med henblik på en konkret beregning af tabets omfang.
2. Danica afviser sidenhen at have begået fejlen, og hævder i den forbindelse, at Danica modtager Bilag 1 og handler herefter – hvilket vil sige investerer min klients opsparing i Danica Link Indeks Globale Aktier – og efterfølgende flytter midlerne, da man modtager begæringen om at skifte fra Danica Balance til Danica Link den 9. marts 2019 (Bilag 2). Denne forklaring stemmer imidlertid ikke med den i **Bilag 4** vedlagte udskrift, der viser, at handlen med eksisterende opsparinger første gang foretages den 8. maj 2017, hvor der skiftes fra Danica Balance til Danica Link Parkering. En sådan forklaring strider ligeledes imod Bilag 3, der dokumenterer, at Danica modtager Bilag 1 efter Bilag 2.
3. Ved afslagsbrev af 12. november 2019 (**Bilag 10**), anerkender Danica, at omlægningen ikke blev effektueret korrekt. Danica henviser dog til, at dette er synliggjort ved tre standardskrivelser, som via netpension og e-Boks sendes til kunder, der har deres depot placeret i Danica Link Pension – herunder min klient. Danica mener sig med andre ord fritaget for ansvar fordi min klient angiveligt er blevet informeret om fejlen.
4. Ved brev af [28.] februar 2020, sår Danica endnu engang tvivl om, hvorvidt der skulle være sket en fejl, der kan tilskrives Danica. Forklaringen er denne gang bl.a., at den 'normale forretningsgang' tilsagde, at man som kunde først skal vælge 'Link Parkering' og dernæst det ønskede produkt – i dette tilfælde 'Link Globale Aktier'. Ifølge min klients pensions-

rådgiver, [pensionsmægler], sker dette imidlertid i én og samme forretningsgang, og fremgangsmåden er benyttet for andre af [pensionsmæglers] kunder uden, at dette har givet anledning til problemer eller bemærkninger fra Danicas side. [Pensionsmægler] har tilmed forklaret, at: 'Metoden er i øvrigt ikke en [pensionsmægler] har 'fundet på', men Danica har fortalt [pensionsmægler] at det er måden man vælger på, hvis kunden ønsker et link produkt'. Hertil kommer, at denne forklaring strider imod Danicas oprindelige argument om, at man modtog blanketten vedrørende 'Link Parkering' *efter* blanketten vedrørende 'Link Globale Aktier', hvorfor man gik ud fra, at min klient havde skiftet mening og i stedet ønskede sine pensionsmidler placeret i 'Link Parkering'.

Danicas skiftende forklaringer og synspunkter i sagen er efter min opfattelse åbenbart uholdbare og uforståelige. Jeg mener ikke, at der kan herske tvivl om, at Danica begik en fejl i forbindelse med pensionsomlægningen. Sagen handler dermed reelt om, hvorvidt Danica fritages for ansvar for tab, som dennes privatkunde har lidt ved at dennes pensionsvalg ikke bliver ført ud i livet, fordi Danica efterfølgende har sendt kunden nogle mere eller mindre uforståelige standardskrivelser.

Min klient har i god tro udfyldt og underskrevet de nødvendige blanketter, og har været berettiget til at forvente, at dennes pensioner var omlagt som ønsket. Dokumenterne er indsendt fuldstændigt som vanligt efter Danica procedure og på dokumenter som er udfærdiget af Danica, hvorfor min klient ikke har haft anledning til at mistænke, at det var nødvendigt at føre særlig kontrol med, at Danica – som professionel part – havde gjort det, der var aftalt.

Der er ved Danicas modtagelse af min klients oprindelige begæring om at flytte sin pensionsordning til Danica Link Indeks Globale Aktier indgået en aftale herom, idet min klient herved har accepteret Danicas stående tilbud om at placere sine pensionsopsparinger i denne ordning. Denne aftale kan Danica ikke ensidigt ændre ved at placere min klients midler i en anden ordning, som min klient på intet tidspunkt har bedt om, og som går stik imod min klients ønske om at overgå til en mere risikobetonet ordning, end den han kom fra.

Det må afvises, at dét at min klient har benyttet sig af en pensionsrådgiver kan tillægges betydning i sagen, idet min klient må anses for at være forbruger, bortset fra den del, der vedrører den oprindelige ekspedition af pensionsomlægningen. Det bemærkes i den forbindelse, at ingen af de standardskrivelser, Danica efterfølgende sender til min klient, tillige er sendt til pensionsrådgiveren.

Det må tillige afvises, at min klient ved at undlade at reagere på standardskrivelser via net pension og e-Boks stiltiende skulle have accepteret, at min klients pensionsmidler henstod i kontanter frem for som ønsket i en aktiepulje. Det er i den forbindelse ganske påfaldende, at Danica fastholder denne generiske fremgangsmåde over tid, idet pensionsselskabet ved brev af 28. februar 2020 medgiver, at:

*'Det er normalt, at pensionskunder opsparingsmæssigt ind i mellem vælger at forholde sig afventende i f.eks. Danica Link Parkeringskonto, men det er **usædvanligt**, at man vælger at forblive der gennem længere tid.'*

Det bør i den forbindelse indgå som en skærpende omstændighed, at Danica ved disse standardskrivelser har forsøgt at rette op på fejl, der er begået af pensionsselskabet selv. Dette skærper

Danicas forpligtelse til at sikre sig, at den anvendte kommunikationsform er passende til formålet, og at dennes privatkunde har forstået budskabet og klædes på til at administrere derefter.

En retstilstand, hvor et pensionselskab kan ændre privatkunders pensionsordninger eller udbedre fejl i deres administration af pensionsmidler ved blot at sende dem en uforståelig og generisk standard besked i e-Boks forekommer vidtrækkende.

Det må på ovenstående baggrund fastholdes:

At Danica har begået en fejl ved ikke – i overensstemmelse med min klients anmodning herom – at placere min klients pensionsmidler i den ønskede globale aktieordning,

At min klient ikke hverken udtrykkeligt eller stiltiende har accepteret at midlerne i stedet blev placeret i kontanter,

At Danicas fremsendelse af et antal standardskrivelser til min klient ikke fritager Danica fra ansvar, og

At min klient har lidt et tab som følge af denne fejl, som Danica er erstatningsansvarlig for.

Tabet kan, jf. den som **Bilag 5** fremlagte beregning, opgøres til 932.743,40 kr. svarende til det beløb, min klients pensionsformue ville have været forøget med, hvis fejlen ikke var sket, dvs. den manglende forrentning af min klients pensionsmidler i perioden mellem 1. april 2017, hvor omlægningen skulle være sket til den 15. maj 2019, hvor omlægningen faktisk skete. Det bemærkes, at der ved beløbets udregning er korrigeret for pensionsafkastskat på 15,3%."

Selskabet har i brev af 16/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Sagen omhandler, hvorvidt Danica har begået en fejl, hvor alvorlig fejlen i givet fald er, og om fejlen – under hensyntagen til, at klageren har haft egen pensionsmægler til at bistå sig med pensionsomlægningen i 2017 – er ansvarspådragende for Danica.

Er svaret 'Ja', omhandler sagen endvidere, om klageren eller pensionsmægleren burde have opdaget fejlen og reageret, inden der opstod tab som følge af, at pensionsopsparingen var investeret i 'Danica Link Parkeringskonto' fremfor 'Danica Link Indeks Globale Aktier'.

Sagsfremstilling

De to pensionsaftaler er oprindeligt tegnet i 2004 (aftale [1], opsparing + forsikringer) og i 2005 (aftale [2], ren opsparing). Opsparingen var placeret i det Danica-forvaltede markedsrenteprodukt 'Balance med middel risiko' fordelt på 3 underliggende fonde.

I marts 2017 besluttede klageren efter samråd med pensionsmægleren [pensionsmægler], at opsparingen på begge aftaler skulle flyttes fra Balance til Link.

D. 9. marts 2017 modtog Danica ændringsbegæring + overførselsanmodning f.sv. angår aftale [2], jf. Bilag 2. Af ændringsbegæringens forside fremgik det bl.a.:

Husk at du selv skal ændre investeringssammensætningen.

Vi sætter dine indbetalinger ind på din Link-konto i investeringsforeningen Danica Link Parkeringskonto, hvorfra du selv har ansvar for at investere dem, og du bærer derfor også selv investeringsrisikoen. Du kan investere din pensionsopsparing via netpension på danicapension.dk.

Den normale forretningsgang – som [pensionsmægler] er bekendt med – er dermed, at man som kunde afventer oprettelsen af Link-aftalen, og derefter går ind og elektronisk vælger investering.

I stedet valgte [pensionsmægler] en papirløsning og sendte først dagen efter d. 10. marts 2017 en mail, Bilag 3, der inkluderede den af klageren underskrevne investeringsblanket, Bilag 1, som var underskrevet 6. marts 2017. Bilag 1 vedrørte også kun aftale [2].

Den 25. marts 2017 sendte Danica en mail til [pensionsmægler], **Bilag A**, idet der forinden må forudsættes at have været ført en telefonsamtale mellem ... fra [pensionsmægler] og ... fra Danica, hvor man må have talt om, at også aftale [1] skulle omfattes af ændringen.

Det fremgår af Bilag A, at de to aftaler ikke uden videre kunne sammenlægges, da [2]-aftalen var uden ret til præmiefritagelse ved erhvervsevnetab. Mailen inkluderede [pensionsmægler] mail fra 9. marts, som opsummerer de dokumenter, som klageren havde underskrevet som Bilag 2. Investeringsblanketten, Bilag 1, var således ikke med i opsummeringen.

Skal vi bevare 2 ordninger og ændre begge til Danica Link selvvalg?

I de efterfølgende mailsvar af henholdsvis 28. marts og 6. april, der også indgår i Bilag A, nævnte [pensionsmægler] ikke Bilag 1, men bekræftede blot, at aftalerne skulle forsøges samlet efter en helbredsundersøgelse.

Dette er baggrunden for, at Danicas administration traf den ikke urimelige beslutning, at den nye 9. marts-begæring, Bilag 2, der som nævnt forudsætter oprettelse af en 'Danica Link Parke-ringskonto', tilsidesatte det tidligere investeringsvalg fra 6. marts, Bilag 1. Klagerens aftaler blev derfor åbenlyst – uden hensyntagen til Bilag 1 – ekspederet ud fra Bilag 2, hvilket som nævnt oven for bevirkede, at klagerens aftaler blev ændret fra Balance til Link investeret i 'Danica Link Parke-ringskonto'.

Klagerens advokat påstår i sit indlæg af 8. juni 2020 side 2 pkt. 2, at Danica skulle have hævdet – i overensstemmelse med Bilag 1 – først at have oprettet aftalerne med 'Danica Link Indeks Globale Aktier' og straks efter overført midlerne til 'Danica Link Parkeringskonto'. Som det fremgår af redegørelsen oven for, er der ikke belæg for advokatens påstand.

Den 28. april 2017 udstedte Danica ændringen til begge policer, som med almindelig fodpost blev sendt til klageren med følgebrev af 1. maj 2017. I begge ændringsmeddelelser, der fremlægges som **Bilag Bog Bilag C**

Sådan investerer vi din pensionsordning

.....

Fra 1. maj 2017 gælder nedenstående investeringsprofil

.....

Obligationer

Danica Link Parkering

100 %

Hverken klageren eller [pensionsmægler] reagerede på det lidt pudsige navn, eller at der blev investeret i obligationer frem for aktier.

I maj 2017, **Bilag D**, modtog klageren orientering fra Danica om, at breve fremover ville blive sendt via e-Boks.

Den 16. august og 8. september 2017 udveksledes de som **Bilag E** fremlagte mails mellem Danica og [pensionsmægler] omhandlende mulighederne for sammenlægning af de to aftaler. [Pensionsmægler] påtalte ikke, at investeringen skulle være anderledes.

Det er normalt, at pensionskunder opsparingsmæssigt ind i mellem vælger at forholde sig afventende i f.eks. 'Danica Link Parkeringskonto', men det er usædvanligt, at man vælger at forblive der gennem længere tid. Danica skriver derfor maskinelt til sådanne kunder.

Klageren modtog to sådanne breve i netpension den 14. september 2017, **Bilag F** og **Bilag G**. Bilag F vedrørte aftale [2] og indledes således:

...

Bilag G vedrørte aftale [1] og har tilsvarende ordlyd med en anden værdiangivelse.

Klageren reagerede ikke på Bilag F og G.

Klageren modtog to breve i e-Boks med tilsvarende ordlyd den 14. marts 2018, **Bilag H** og **Bilag I**.

Klageren reagerede heller ikke på Bilag H og I.

Den 21. marts 2019 modtog klageren yderligere to tilsvarende breve i e-Boks, **Bilag J** og **Bilag K**. Disse må være læst af klageren, idet [pensionsmægler] rettede telefonisk henvendelse til Danica den 26. marts 2019. Dette medførte – efter udveksling af nye formelle papirer – at opsparingen pr. 15. maj 2019 (med kursdato 20. maj 2019) på begge aftaler blev flyttet fra 'Danica Link Parkeringskonto' til 'Danica Link Indeks Globale Aktier'.

Danica har, hvilket [pensionsmægler] er bekendt med, en betydelig ekspeditionstid, hvis man som kunde ønsker, at Danica skal foretage fondskifte i Link. [Pensionsmægler] burde i stedet den 26. marts 2019 have hjulpet klageren med at gennemføre ændringen på netpension.

Det bestrides, at Danica i forbindelse med [pensionsmægler] telefonopkald skulle have tilkendegivet, at Danica havde begået fejl.

Det bestrides endvidere, at Danica med sit brev af 12. november 2019, Bilag 10, skulle have erkendt at have begået fejl. Klagerens advokats påstand herom i klageskrivelsen af 8. juni 2020 side 2 pkt. 3, er uden hold i virkeligheden (læs bilaget).

Selskabets anbringender

Det gøres gældende, at det ikke er en ansvarspådragende fejl, at klagerens aftaleændringer i 2017 i overensstemmelse med Bilag 2 er udstedt med 'Danica Link Parkeringskonto'. Bilag 1 er dateret før Bilag 2, og klagerens pensionsmægler [pensionsmægler] har ikke tydeliggjort, at der skulle tages hensyn til Bilag 1, selv om bilaget ikke indgik i den dialog og mailudveksling, der fandt sted mellem Danica og [pensionsmægler] fra 9. marts – 6. april 2017, Bilag A.

Uanset om Danica måtte kunne bebrejdes, at der ved oprettelsen af Link-aftalerne i 2017 burde være taget hensyn til Bilag 1, er der – navnlig når man er rådgivet og serviceret af en pensionsmægler – en forpligtelse til at foretage bare et minimum af kontrol af det produkt, der udleveres.

Det belaster klageren, at han hverken kontrollerede aftalegrundlaget, Bilag B og C, reagerede på Bilag G – I-brevene, eller i det hele taget på noget tidspunkt i næsten 2 år gav sine 7 mio. kroners pensionsopsparing lidt opmærksomhed. Grænsen for, hvor længe et pensionselskab skal hæfte for konsekvenserne af en mulig ekspeditionsfejl, er derfor langt overskredet.

Der er markant forskel på Parkeringskonto – obligationer – 0 % på den ene side og Globale Aktier på den anden side, og et simpelt opslag på netpension ville have gjort det klart for klageren, at noget efter hans opfattelse var galt. Det af klageren fremlagte Bilag 4 er kun en lille del af den afklarende info, som klageren kunne have fundet på netpension.

For så vidt angår kontrollen af aftalegrundlaget, Bilag B og C, må klageren tåle identifikation med sin professionelle rådgiver, [pensionsmægler], som endvidere heller ikke reagerede, da man havde klagerens aftaler oppe og vende i august-september 2017 i forbindelse med overvejelser omkring sammenlægning, Bilag E.

Det fremgår – også for forbrugere – meget tydeligt af såvel Bilag B og C som af Bilag G – K, at klageren var tildelt et helt andet produkt, end det han angiveligt ønskede.

Det er usædvanligt – ellers ville Danica ikke have afsendt Bilag G – K – men der findes en betydelig mængde pensionskunder, der i længere perioder er bekymrede for fremtidige kursfald, og derfor vælger den sikre 'Danica Link Parkeringskonto'. Danica kan ikke flytte opsparingen uden pensionskundens samtykke, men sender i stedet klare meddelelser, der ikke burde være til at misforstå. Dette er hverken en 'skærpende omstændighed' eller forsøg på 'at rette op på en fejl', som klagerens advokat hævder.

I denne sag er tabet først opstået efter 1. januar 2019. Indtil da var det reelt uden betydning, om investeringen var sket i aktier eller kontant.

Som Bilag L fremlægges de beregninger, som Danica har brugt til at illustrere forskellen mellem det faktiske investeringsresultat i 'Danica Link Parkeringskonto' med det, som klageren ville have opnået, såfremt opsparingen i perioden 4. maj 2017 – 20. maj 2019 havde været placeret i 'Danica Link Indeks Globale Aktier'. Tallene afviger marginalt i forhold til klagerens Bilag 5, hvilket skyldes forskellige periodeafgrænsninger, men slutresultatet burde være det samme.

Hvis fejlen var blevet opdaget og rettet 1. april 2018, havde parkeringskontoen givet [klageren] et større afkast, idet der i forhold hertil ville være tabt kr. 170.841 på 'Danica Link Indeks Globale Aktier'.

Umiddelbart efter 1. april 2018 fremkom der høje afkast på 'Danica Link Indeks Globale Aktier', men disse blev tabt igen, så den 1. januar 2019 var status, at klageren samlet set ville have tabt kr. 48.322,16 i forhold til 'Danica Link Parkeringskonto'.

Den påståede fejl kunne dermed være rettet uden tab for klageren, hvis denne havde reageret frem til 1. januar 2019. Risikoen for tab opstået efter 1. januar 2019 må e.o. bæres af klageren.

Perioden fra 1. januar – 20. maj 2019 var meget gunstig for 'Danica Link Indeks Globale Aktier', og der ville i denne periode være vundet kr. 1.149.494,03, der – fratrasket førnævnte kr. 48.322,16 – giver en samlet gevinst på kr. 1.101.231,87. Dette beløb svarer nogenlunde til det beløb på kr. 1.108.040,85, som klagerens advokat er kommet frem til i sit brev af 13. februar 2020, Bilag 6.

For det tilfælde, at nævnet måtte vurdere, at Danica burde have reageret hurtigere efter [pensionsmægler] henvendelse 26. marts 2019, bemærkes, at det fremgår af Bilag L, at der for perioden 2. april – 20 maj 2019 havde været et mindre tab forbundet med at have investeret i 'Danica Link Indeks Globale Aktier'.

Korrigeret for pensionsafkastskat 15,3 % kan klagerens krav på kr. 1.101.231,87 omregnes til kr. 932.743,40 før indkomstskat. Der er enighed om denne beregning, og klageren har i øvrigt ikke bestridt selskabets beregninger pr. 1. april 2018 og 1. januar 2019.

Såfremt nævnet vurderer, at Danica skal yde klageren en erstatning, bør det ske med et skattefrit nettobeløb efter fradrag af 37-51 % indkomstskat af førømtalte kr. 932.743,40. Staten har ikke krav på at blive kompenseret for et aldrig realiseret investeringstab."

Klagerens advokat har i brev af 9/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Generelt

Det fastholdes, at der er begået en ansvarspådragende fejl fra Danicas side i forbindelse med den manglende effektivering af min klients investeringsvalg, og at denne fejl ikke blev afhjulpet ved Danicas efterfølgende standardskrivelser.

Specifikke bemærkninger

1. Forbrugerstatus

Danica har gentagende gange sået tvivl om, hvorvidt [klageren] er at betragte som forbruger, idet han havde en pensionsmægler til at bistå sig med pensionsoplægningen.

Det skal i den forbindelse understreges, at pensionsmægleren, [pensionsmægler], udelukkende bistod min klient ved den indledende pensionsoplægning i 2017. Det fastholdes således, at [klageren] er at betragte som forbruger i forhold til det efterfølgende forløb, og at Danicas standardskrivelser burde have taget højde herfor.

2. Valget af papirløsning

Danica har gentagende gange påstået, at: *'den normale forretningsgang – som [pensionsmægler] er bekendt med – er dermed, at man som kunde afventer oprettelsen af Link-aftalen, og derefter går ind og elektronisk vælger investering'*.

Hertil bemærkes, at [pensionsmægler] ikke selv opfinder forretningsgange eller understøttende dokumenter til brug for effektiveringen af sådanne. Proceduren for [klageren] er anvist af Danica og er den samme, som er fulgt for over 20 andre kunder uden at det har givet anledning til bemærkninger fra Danicas side. Investeringsblanketten (Bilag 1) er et dokument udfærdiget af Danica til brug for netop at vælge investeringsprodukt under Link. Danica **opfordres** til at oplyse om dette bestrides, idet jeg i givet fald vil fremlægge dokumentation herfor.

3. Specifikke bemærkninger til Bilag A

Danica har fremlagt Bilag A til støtte for, at selskabet ikke har begået en fejl ved ikke – i overensstemmelse med min klients anmodning herom – at placere min klients pensionsmidler i den ønskede globale aktieordning.

Først og fremmest bestrides relevansen af dette bilag. Opmærksomheden henledes i den forbindelse på, at korrespondancen vedrører en *sammenlægning* af to policer og *ikke* valg af investering.

Når [pensionsmægler] ikke ved denne lejlighed tydeliggør *'[...] at der skulle tages hensyn til Bilag 1, selv om bilaget ikke indgik i den dialog og mailudveksling, der fandt sted mellem Danica og [pensionsmægler] fra 9. marts – 6. april 2017'*, skyldes det ganske enkelt, at dialogen hverken var foranlediget af- eller på noget tidspunkt omhandlede valget af investering.

Skulle nævnet finde Bilag A relevant, gøres følgende gældende:

Danica har anført, at den omstændighed, at mailen af 9. marts 2017 indeholdt en reference til Bilag 2 men *ikke* Bilag 1 (investeringsblanketten) bevirkede, at Danica administrerede efter Bilag 2 og således placerede midlerne i en Parkeringskonto.

I den forbindelse skal det bemærkes, at Danica på tidspunktet for besvarelse af mailen den 25. marts 2017, var i besiddelse af begge dokumenter, idet investeringsblanketten blev afsendt den 10. marts 2017. Det må lægges til grund, at Danica råder over sagssystemer, der med lethed tillader selskabet at fremsøge dokumenter, som selskabet ligger inde med.

Det er således ikke [pensionsmæglers] ansvar – i en i øvrigt helt urelateret korrespondance om sammenlægning af policer – at gøre opmærksom på eksistensen af Bilag 1 (investeringsblanketten) og dets betydning.

Havde forløbet virkelig givet Danica anledning til så megen tvivl, må det lægges til grund, at Danica – som professionel part – aktivt havde søgt at få denne tvivl opklaret.

Påstanden om, at Danica skulle have været 'afhængig af', at [pensionsmægler] af egen drift gjorde selskabet opmærksom på eksistensen af Bilag 1 og dets betydning må således – al den stund selskabet var i besiddelse af samtlige dokumenter – tilsidesættes som værende utroværdig.

4. Betydningen af underskriftdatoen i Bilag 1

Danica har ad flere omgange påstået, at selskabet har placeret midlerne i en parkeringskonto da selskabet gik ud fra, at ændringsbegæringen (Bilag 2), som blev afsendt den 9. marts 2017 omgjorde investeringsblanketten (Bilag 1), da denne blev underskrevet den 6. marts 2017 og afsendt den 10. marts 2017.

Til det skal bemærkes, at 'Danica Link løsningen' netop hviler på en forudsætning om, at man som kunde selv kan vælge investeringsafdeling. Som tidligere beskrevet er indplacering på 'parkerings-

løsningen' den af Danica valgte default og – efter Danicas eget udsagn – oftest blot en midlertidig løsning for kunden.

Investeringsblanketten (Bilag 1) udmønter denne valgfrihed, hvorfor det må have formodningen for sig (også for Danica), at dét investeringsønske, der fremgår af dette dokument, går forud for en generel begæring om at skifte fra Danica Balance til Danica Link (Bilag 2) med dertilhørende indplacering på defaultløsningen.

Det bemærkes for en god ordens skyld, at investeringsblanketten er fremsendt *efter* anmodningen om at skifte til Danica Link. Det må således uagtet underskriftsdatoen have formodningen for sig (også for Danica), at det senest afsendte dokument er et udtryk for [klagerens] investeringsønske. I modsat fald havde [pensionsmægler] handlet udenfor mandat ved en sådan fremsendelse.

5. Specifikke bemærkninger til Bilag E

Danica insinuerer, at [pensionsmægler] skulle have påtalt, at midlerne henstod i parkering ved den korrespondance, der er fremlagt som Bilag E. Til det skal bemærkes, at Danica udelukkende skrev til [pensionsmægler], at der kunne være udfordringer i forhold til forsikringer, bidrag og præmie – men ikke at der var udfordringer i forhold til parkering af midler.

6. De efterfølgende standardskrivelser

Danica vedlægger en række standardskrivelser til støtte for argumentet om, at min klient var blevet orienteret om parkeringen af midlerne og således burde have reageret før.

Det fastholdes i det hele, at Danica har begået en fejl ved det indledende forløb, og at selskabet ikke fritages herfor ved at sende en række generiske standardbreve. Det fastholdes ligeledes, at det belaster Danica, at selskabet har været vidende om, at en langvarig parkering af midler udgjorde et usædvanligt investeringsvalg, og at selskabet til trods herfor fastholder den samme generiske og maskinelle underretningsprocedure igennem flere år.

Hvad angår de fremlagte dokumenter, skal det bemærkes, at oplysninger om parkering af min klients midler fremgår af side 12 af 12 i Bilag B og side 7 af 9 i Bilag C. Dokumenterne er i det hele taget – for den almene forbruger – ganske uforståelige.

Selv hvis min klient havde kæmpet sig vej til de sidste sider i dokumenterne, er det tvivlsomt, om indholdet havde givet ham en større indsigt.

Et eksempel på denne manglende gennemsigtighed er følgende passage: '**Obligationer: Danica Link Parkering**' (min fremhævning). Der er imidlertid ikke tale om en obligationsinvestering, men om en parkeringskonto til 0% i rente. Indholdet af Danicas standardskrivelser er således ikke kun vanskelige at forstå, men også direkte misvisende.

Danica synes herudover at påstå, at størrelsen på min klients pensionsopsparing skulle afstedkomme, at han bliver målt op imod en anden og højere standard. Dette må i det hele afvises, idet størrelsen på en given opsparing er sagen uvedkommende og – hvis det anses for relevant – må skulle vurderes relativt i forhold til kundens samlede formueforhold.

Endelig skal bemærkes, at Danica påstår, at [pensionsmægler] skulle have modtaget dette materiale (Bilag B og Bilag C). Dette er imidlertid hverken korrekt eller dokumenteret. Danica **opfordres** til at dokumentere denne påstand, hvis den fastholdes.

Afsluttende bemærkninger

Det må på ovenstående baggrund fastholdes:

- At Danica har begået en fejl ved ikke – i overensstemmelse med min klients anmodning herom – at placere min klients pensionsmidler i den ønskede globale aktieordning,
- At min klient ikke hverken udtrykkeligt eller stiltiende har accepteret at midlerne i stedet blev placeret i kontanter,
- At Danicas fremsendelse af et antal standardskrivelser til min klient ikke fritager Danica fra ansvar, og
- At min klient har lidt et tab som følge af denne fejl, som Danica er erstatningsansvarlig for."

Selskabet har i brev af 16/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"For så vidt angår 'papirløsningen' bestrides det ikke, at den – i modsætning til hvad der gælder for de store pensionsmæglerhuse – generelt blev anvendt af [pensionsmægler]. Som svar på den fremsatte provokation bemærkes, at Bilag 1-blanketten – der bærer Danica Pensions logo mm – er udfærdiget af Danica Pension og anvendes, når papirløsningen er valgt.

Standardskrivelserne Bilag F-K er ikke generiske, da de helt specifikt nævner den dagsaktuelle værdi af et klagerens konkrete værdipapirer. At Bilag F-K er 'maskinelle' forringer ikke orienteringsværdien, da ordlyden i bilaget er meget klar, og da det eneste budskab netop er at gøre opmærksom på investeringsproblematikken.

Som svar på klagerens advokats provokation på side 3 bemærkes, at det i svarskriftet ikke er hævdet, at Danica Pension har sendt Bilag B og C til [pensionsmægler]. Det er kun hævdet – hvilket i øvrigt er ubestridt – at [pensionsmægler] (ligesom klageren selv) ikke påtalte, at investeringen skulle være anderledes. Danica Pensions synspunkt er, at en omhyggelig mægler på eget initiativ ville have sikret, at mæglerens kunde havde modtaget det ønskede produkt.

I øvrigt fastholdes alt, hvad der er gjort gældende i selskabets svarskrift af 16. juni."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Uddrag af bilagene gengives nedenfor.

Af pensionsmæglerens besked på Pensionsbroker af 9/3 2017 til selskabet fremgår det bl.a.:

"Emne: Ændring af pensionsordning hos Danica Pension

Følgende dokumenter er blevet underskrevet af pensionstager:

Ændringsbegæring

Tastebilag – ændring

Intern overførsel

Ankenævnet for Forsikring

12.

95372

Intern overførsel"

Af begæringen om ændring af pensionsordning underskrevet af klageren den 9/3 2017 fremgår det bl.a.:

"Elektronisk post Som kunde i Danica Pension vil jeg modtage mine breve elektronisk.

...

Anmodningen til Danica Pension er et resultat af en rådgivningssamtale mellem rådgiveren og pensionskunden."

Af en mail af 10/3 2017 fra pensionsmægleren til selskabet fremgår det bl.a.:

"Vedhæftet er et investeringsvalgsbilag fra [klageren].

Vi indsendte en Pension Broker begæring i går torsdag d. 9/3-17.

Vil I oprette for [klageren]?"

Af investeringsvalgsbilaget underskrevet af klageren den 6/3 2017 fremgår det bl.a.:

"Jeg vælger Selv Valg, og mine indbetalinger skal investeres således:

Investeringsforening: Danica Link

Afdeling: Indeks Globale Aktier

I alt: 100%"

Af selskabets mail af 25/3 2017 til pensionsmægleren fremgår det bl.a.:

"[Klageren] kan ikke slå de 2 Balancer sammen til 1 uden at aflevere helbred, (HE3), da hans frivillige ordning [2] er uden ret til præmiefritagelse.

Skal vi bare bevare de 2 ordninger og ændre begge til Danica Link selvvalg?

Lønnen på begæringen er opgivet til ... kr., men vi har stående ... kr., og der er også dette beløb, vi får 27 % af.

Bemærk, at begunstigelsen ikke er ens på de 2 policer ..."

Af pensionsmæglerens svar af 28/3 2017 til selskabet fremgår det bl.a.:

"Ja, lønnen er forhøjet til ... Og Ja, det er 27 % af den nu højere løn.

Vi har sendt [klageren] et link til HE03. Når han har udfyldt det, vil vi gerne have policerne samlet og med præmiefritagelse.

Begunstigelsen skal være ..."

Af selskabets breve med bilag af 1/5 2017 til klageren fremgår det bl.a.:

"Ændring af din Danica Balance-pension

Vi har ændret din pensionsordning fra 28. april 2017.

- * Din pensionsordning er ændret fra en Danica Balance til en Danica Link.

Derfor får du her

- * et kort overblik (resume) over pensionsordningen
- * en dækningsoversigt, der uddybende beskriver, hvad pensionsordningen indeholder
- * forsikringsbetingelser og investeringsbetingelser for Danica Link

Følg med på nettet

I netpension, som du finder på danicapension.dk, opdaterer vi løbende dine tal. Du logger på netpension med NemID, som du typisk også bruger til din netbank.

...

KORT OVERBLIK

Side 1

Sådan investerer vi din pensionsordning

Vi investerer efter den indbetalingsprofil, du har valgt i Danica Link.

Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i netpension.

...

Dækningsoversigt

Fra 1. maj 2017 gælder nedenstående indbetalingsprofil

Investeringsforeningsafdelinger	Fordeling i procent
Obligationer:	
Danica Link Parkering	100
I alt	100

Du kan følge med i fordelingen af dine investeringer i netpension."

Af selskabets brev fra maj 2017 til klageren fremgår det bl.a.:

"Fremover får du breve fra os i e-Boks

Vi skriver til dig, fordi du vil få breve fra os i e-Boks i stedet for i netpension fra september 2017.

Du skal ikke gøre noget – vi tilmelder dig automatisk post fra os i e-Boks.

Vi har besluttet at sende dig breve i e-Boks, fordi vi ønsker at være et digitalt pensionsselskab og sikre, at du får breve fra os så hurtigt som muligt.

- Du får breve fra os samme sted, som du får digital post fra det offentlige
- Vi overfører de breve, du tidligere har fået fra os i netpension, til e-Boks
- Du kan nemt få besked, når der er post til dig i e-Boks

Overgangen til breve i e-Boks sker løbende, og der kan derfor være en periode, hvor du både får breve i netpension og i e-Boks.

Få besked, når der er post til dig

Vi anbefaler, at du opdaterer dine kontaktoplysninger i e-Boks, så du får en sms eller mail, når der er post til dig. Du skal bare logge på e-Boks.dk, vælge menupunktet ' Menu', klikke på ' Profil ' og opdatere dit mobilnummer og din mailadresse."

Af selskabets breve af 14/9 2017, 14/3 2018 og 21/3 2019 til klageren fremgår det bl.a.:

"Din Danica Link-pension

Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at din Danica Link Selv Valg pension den 14. september 2017 indeholder ... værdipapirer, der svarer til ... kroner, som er placeret på Danica Link Parkeringskonto.

Indestående på parkeringskontoen forrentes med en rente, som er afhængig af Nationalbankens diskonto. For tiden er rentesatsen på kontoen 0,00 procent om året.

Hvad skal du gøre?

Hvis placeringen af dine midler på parkeringskontoen er et bevidst valg, behøver du ikke gøre mere. Ellers anbefaler vi dig at handle på dit Danica Link-depot og få mulighed for et højere afkast.

Du kan også omlægge din opsparing til en af de andre opsparingsmuligheder i Danica Pension, hvis du ikke længere ønsker at spare op med Danica Link Selv Valg.

Hvis du vil vide mere

Du kan læse mere om parkeringskontoen og dine investeringsmuligheder på danicapension.dk/danicalink. Har du spørgsmål eller behov for rådgivning, er du velkommen til at ringe til os på [telefonnummer]."

Nævnet udtaler:

Klageren ønskede at flytte opsparingen på sin pensionsordning fra Danica Balance til Danica Link. Den 6/3 2017 underskrev han en blanket "Investerings – Danica Link", hvor han valgte at investere i Danica Link Indeks Globale Aktier. Den 9/3 2017 sendte hans pensionsmægler digitalt via Pensions Broker en ændringsblanket om ændring af pensionsordningen til Danica Link, og den 10/3 2017 sendte pensionsmægleren investeringsblanketten til selskabet pr. mail. I marts 2019 konstaterede klageren, at hans pensionsopsparing ikke var blevet omlagt til Danica Link Indeks Globale Aktier, men stod som kontanter i Danica Link Parkering. Hans pensionsmægler kontaktede selskabet den 26/3 2019, og der blev indsendt en ny underskrevet investeringsblanket i maj 2019, hvorefter selskabet den 15/5 2019 flyttede ordningen fra Danica Link Parkering til Danica Link Indeks Globale Aktier.

Klageren ønsker sit tab af afkast erstattet af selskabet fra den 1/4 2017, hvor omlægning skulle være sket, til den 15/5 2019, hvor omlægningen skete. Parterne er enige om, at tabet kan opgøres til 932.743,40 kr. efter fradrag af pensionsafkastskat på 15,3 %. Det fremgår af sagen, at tabet først er opstået efter den 1/1 2019, hvor der var en gunstig periode for Danica Link Indeks Globale Aktier.

Klageren har anført, at selskabet har begået en fejl ved ikke at placere pensionsmidlerne i den ønskede globale aktieordning, og at selskabet selv har anvist papirløsningen med indsendelse af investeringsblanket, som pensionsmægleren har fulgt. Klageren har videre anført, at han er forbruger, og at selskabets fremsendelse af en række standardskrivelser til ham ikke fritager selskabet for ansvar. Klageren har også anført, at selskabets kundeservice ved pensionsmæglerens henvendelse i marts 2019 har bekræftet, at der var sket en fejl, og at sagen blev sendt videre i systemet for at beregne, om klageren var gået glip af afkast i perioden.

Selskabet har afvist at være erstatningsansvarlig. Selskabet har anført, at den normale forretningsgang – som klagerens pensionsmægler var bekendt med – var, at man som kunde afventede oprettelse af Link-aftalen for derefter elektronisk via netpension selv at vælge investering. Selskabet har ikke bestridt, at papirløsningen med indsendelse af investeringsblanket om investeringsvalg, generelt blev anvendt af klagerens pensionsmægler.

Selskabet har henvist til en korrespondance mellem pensionsmægleren og selskabet efter indsendelse af ændringsblanketten og investeringsblanketten, hvor pensionsmægleren bekræftede, at klagerens to pensionsordninger skulle forsøges samlet efter en helbredsundersøgelse, men ikke gentog investeringsvalget. Selskabet har anført, at "Dette er baggrunden for, at Danicas administration traf den ikke urimelige beslutning, at den nyere 9. marts begæring ... der som nævnt forudsætter oprettelse af en "Danica Link Parkeringskonto", tilsidesatte det tidligere investeringsvalg fra 6. marts".

Selskabet har videre henvist til, at klageren i aftalegrundlaget og selskabets breve sendt til ham i netpension og senere til e-boks burde vide, at hans pensionsopsparing var placeret i Danica Link Parkeringskonto. Selskabet har i den forbindelse anført, at "Det belaster klageren, at han hverken kontrollerede aftalegrundlaget, Bilag B og C, reagerede på Bilag G-I-brevene, eller i det hele taget på noget tidspunkt i næsten 2 år gav sine 7 mio. kroners pensionsopsparing lidt opmærksomhed. Grænsen for, hvor længe et pensionsselskab skal hæfte for konsekvenserne af en mulig ekspeditionsfejl, er derfor langt overskredet".

Af ændringsblanketten fremgår det, at "Jeg har valgt 'Danica Link – Selv Valg' Husk at du selv skal ændre investeringssammensætningen. Vi sætter indbetalingerne ind på din Link-konto i investeringsforeningen Danica Link Parkeringskonto, hvorfra du selv har ansvar for at investere dem, og du bærer derfor også selv investeringsrisikoen. Du kan investere din pensionsopsparing via netpension på danicapension.dk".

Af aftalegrundlaget for klagerens to ordninger fremgår det, at "Vi investerer efter den investeringsprofil, som du har valgt i Danica Link. Fra 1. maj 2007 gælder nedenstående indbetalingsprofil ... Obligationer: Danica Link Parkering 100 [%]".

Af selskabets breve af 14/9 2017, 14/3 2018 og 2/3 2019 til klageren fremgår det, at "Vi skriver til dig, fordi vi kan se, at din Danica Link Selv Valg pension den ... indeholder ... værdipapirer, der svarer til ... kr., som er placeret på Danica Link Parkeringskonto. Indestående på parkeringskontoen forrentes med en rente, som er afhængig af Nationalbankens diskonto. For tiden er rentesatsen på kontoen 0,00 procent om året. **Hvad skal ud gøre?** Hvis placeringen af dine midler på parkeringskontoen er et bevidst valg, behøver du ikke gøre mere. Ellers anbefaler vi dig at handle på dit Danica Link-depot og få mulighed for et højere afkast".

Nævnet bemærker indledningsvist, at klageren ikke har bevist, at selskabet mundtligt har lovet at dække klagerens tab.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet ved overførsel af klagerens pensionsordning til Dancia Link i 2017 burde have placeret pensionsmidlerne i Danica Link Indeks Globale Aktier som begæret af klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klagerens pensionsmægler har fremsendt en ændringsblanket den 9/3 2017 og en investeringsblanket den 10/3 2017 til selskabet, at selskabet ikke har bestridt at have modtaget begge blanketter, og at papirløsningen med indsendelse af investeringsblanket om investeringsvalg generelt blev anvendt af klagerens pensionsmægler. Hvis selskabet har været i tvivl om, hvordan klagerens pensionsordninger skulle investeres, burde selskabet have søgt dette afklaret i stedet for blot at placere pensionsmidlerne i Danica Link Parkeringskonto.

Selskabet har i aftalegrundlaget og i årlige breve i 2017, 2018 og 2019 på klagerens selvbetjeningsprofil og sendt til e-Boks informeret klageren om, at midlerne var placeret på Danica Link Parkeringskonto.

Klageren har i ændringsblanketten skrevet under på, at han som kunde i selskabet vil modtage sine breve elektronisk, og selskabet har i et særskilt brev i maj 2017 orienteret klageren om, at han fra september 2017 ville modtage sine breve i e-Boks. Nævnet bemærker, at klageren på e-Boks har mulighed for at oprette en adviseringsmailfunktion, så han får orientering om, at der er ny post. Nævnet finder på den baggrund, at klageren selv må bære risikoen for at undlade at læse sin elektroniske post.

Nævnet finder, at selskabet med fordel i aftalegrundlagets korte oversigt kunne have medtaget, hvorledes klagerens pensionsmidler aktuelt var placeret i stedet for alene på de sidste sider af dækningsoversigten. Nævnet finder imidlertid, at klageren ved selskabets breve i 2017, 2018 og 2019 med tilstrækkelig tydelighed er orienteret om, at pensionsmidlerne var placeret i Danica Link Parkeringskonto til en rentesats på 0,00 procent om året.

Ankenævnet for Forsikring

18.

95372

Klageren har pligt til at begrænse sit tab, og nævnet finder, at klageren senest ved selskabets brev af 14/9 2017 burde have reageret på, at hans pensionsmidler ikke var placeret som ønsket.

Efter det oplyste har klageren ikke lidt et tab ved at midlerne var placeret på Danica Link Parke-ringskonto frem til den 14/9 2017. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet har afvist kla-gerens krav om erstatning.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand