

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. november 2020 blev i sag nr. 95394:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsordning, som han nu har tilbagekøbt. Han har i brev af 14/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Klage over fejlagtig rådgivning og langvarig sagsbehandling, der har påført klagerne et nettotab ved tilbagekøb af pensionsordninger i PFA Pension.

...

1. Kompensation for nettotab

PFA Pension har dels været usædvanlig lang tid om at besvare vores skriftlige henvendelse af den 24. januar 2020 (Bilag 1) og dels givet fejlagtige oplysninger. Forsinkelsen har – ved vores tilbagekøb af pensionsordninger – påført os et nettotab på kr. 104.509,77 (bilag 2 a og 2 b).

Vores anmodning om kompensation for vores *nettotab af den 27. maj 2020 er i breve af den 28. maj (Bilag 11), den 9. og 11. juni 2020 (bilagene 13 og 15) afslået af den klageansvarlige hos PFA Pension.

Vi fastholder vores krav om en samlet kompensation stor kr. 104.509,77 og anmoder ved nærværende Ankenævnet om at tage stilling til, om dels den fejlagtige og mangelfulde tilbagemelding på vores henvendelse af den 24. januar 2020 tilligemed den usædvanlige lange svar- og sagsbehandling er årsag til, at vi i forbindelse med tilbagekøbene af de 2 pensionsordninger har måttet lide et *nettotab på grund af kursfald på de bagvedliggende aktiver.

...

*Nettotabet er beregnet som pensionsordningernes værdi pr. den 24. januar 2020 fratrullet værdien på udbetalingstidspunktet samt den tilbageholdte afgift på 60 % til staten.

2. Fejlagtig rådgivning og usædvanlig lang og mangelfuld sagsbehandling

Som det fremgår af vores brev af den 24. januar 2020 (Bilag 1), rettede vi henvendelse til PFA Pension for at få afklaret, om der var tilknyttet en ægtefælledækning på Pensionsaftale med [klageren].

Pensionsaftalen var oprindeligt etableret i forbindelse med forsikredes ansættelsesforhold i ... og senere ... (Bilag 3 a, og 3 b). Som det fremgår af Pensionsoversigterne indeholdt ordningen såvel Livsvarig ægtefælle-/samleverpension som dækning med udløb ved forsikringstagerens 67. år.

Pensionsaftalen blev pr. 1. maj 2005 overført til BankPension (Bilag 3 d) i forbindelse med et jobskifte. Samme Pensionsaftale blev – i forbindelse med fusionen mellem PFA Pension og BankPension – pr. den 1. oktober 2016 overført til PFA Pension.

Forsikrede har ikke været bekendt med, at den gældende ægtefælle-/samleverpension i forbindelse med overførslen til BankPension har været bortfaldet.

Primo 2020 blev forsikrede bekendt med, at det **IKKE** fremgik af Pensionsoversigten i PFA Pension (Bilag 3 e), at der var tilknyttet Livsvarig ægtefælle-/samleverpension.

Vi kontaktede derfor først PFA Pension pr. telefon den 22. januar 2020, hvor medarbejderen oplyste at han ville undersøge sagen og vende tilbage. Da vi endnu ikke var kontaktet den 24. januar 2020, fremsendte vi brev af den 24. januar 2020 (Bilag 1) via PFA Pension – Portal. Modtagelsen blev registreret hos PFA Pension.

Den 31.01.2020 modtog vi oplysning om, at vores henvendelse var videresendt til rette afdeling.

Da vores henvendelse fortsat var ubesvaret, rykkede vi for svar den 05.02.2020. Modtagelsen blev registreret hos PFA Pension.

Den 06.02.2020 modtog vi følgende svar på PFA Pension - Portal;

*'... Tak for dit brev. Du har på din ordning en sikring af efterladte på 10 år fra udbetalingsstart, **hvilket på nuværende er en sikring på 4 år**. Dette fremgår på mitpfa.dk under 'Dine forsikringer' - 'livsforsikring'. **Din ordning blev oprettet uden nogen sikring af efterladte** (se vedhæftede ...). Den 'ekstra' - sikring ved død på 10 år blev tilknyttet 1. maj 2005 (se vedhæftede ...). **Der har ikke været tilknyttet ægtefælledækning på din ordning**. Jeg håber dette besvarer dit spørgsmål. ...'*

...

På baggrund af det modtagne svar, fremsender vi den 06.02.2020 følgende spørgsmål;

'Tak for din besked. I fortsættelse af vores henvendelse skal vi venligst have oplyst, om det vil være muligt at tilknytte en ægtefælledækning i dag? Skulle det ikke være muligt, vil vi gerne have oplyst om det er korrekt forstået, at pensionsopsparingen – efter [klagerens] eventuelle død efter sit 67. år – vil tilfalde andre medlemmer respektive PFA og ikke min ægtefælle ...? Er det muligt (efter en evt. opsigelsesperiode) at ophæve pensionsordningen og modtage opsparingen udbetalt kontant (efter en evt. beskatning)? ...'

Vi modtager den 10.02.2020 følgende besked:

Ankenævnet for Forsikring

3.

95394

'... Tak for din besked. Jeg kan se, at vi har sendt en ny besked til dig den 6. februar 2020. Har du ikke modtaget denne, vil jeg bede dig oplyse det, så vi kan sende svaret til dig igen. ...'

På baggrund af den modtagne besked genfremsender vi vores spørgsmål den 10.02.2020 kl. 15:04. Vi modtager den 17.02.2020 følgende svar;

*'... Tak for din besked. **Det er ikke muligt at tilknytte en ægtefællepension i dag. Du har dog tilknyttet en arverente som betyder at din ægtefælle vil modtage ydelse op til 15 år efter du startede udbetaling. Vi tilbyder derudover ikke at stoppe udbetaling når først denne er startet. ...'***

Den 27.02.2020 bliver vi kontaktet pr. telefon af [selskabets medarbejder] (er på ferie ...), der oplyser os, at vi er blevet fejlinformeret. ... oplyser; Der kan godt tilkøbes ægtefælledækning ligesom pensionsordningen kan tilbagekøbes mod en samlet afgift på 60 %. Baggrunden for, at ... kontaktede os blev begrundet med, at ... havde gennemgået den skete kommunikation på Portalen, hvilken havde vist sig at være fejlagtig. ... kunne tilbyde, at der blev rekvireret og fremsendt et tilbud på ægtefælledækning (Bilag 4).

Vi modtog **ikke** nærmere oplysninger om tilbagekøb bortset fra afgiftssatsen, jf. vores brev af den 24. januar 2020. Ligeledes fik vi **ikke** afklaret, om opsparingen – i tilfælde af forsikredes død efter sit 67. år – primært ville tilfalde kollektivet (PFA-Pension/andre pensionsforsikrede) og ikke ægtefællen.

Som det fremgår ovenfor, har besvarelsen af vores henvendelse af den 24. januar 2020 været mangelfuld, behæftet med væsentlige fejloplysninger, ligesom svartiden har været urimelig langvarig.

!	!	!	!	!	!	!	!
24.01.	31.01.	05.02.	06.02.	10.02.	17.02.	27.02.	03.03.

Sagsbehandlingstid – 24.01 – 03.03. – i alt 39 dage – mangler dog fortsat svar på tilbagekøb og konsekvens ved død efter det 67. år.

3. Problemstilling – manglende ægtefælledækning og tilbagekøb

Vi har såvel i vores brev af den 24. januar 2020 som ved vores forespørgsler den 06.02.2020 og den 10.02.2020 på PFA Pension – Portalen anmodet om oplysninger om ægtefælledækning og tilbagekøb.

Først den 27. februar 2020 modtog vi oplysning om, at der kunne tegnes ægtefælledækning. Den 03. marts 2020 modtog vi tilbud om ægtefælledækning (Bilag 4 a), hvilket vi den 04. marts 2020 gør indsigelse mod. Grundet aldersforskellen på 9 år mellem ægtefællerne, ville de løbende pensionsudbetalinger blive reduceret betydeligt i forhold til de aktuelle udbetalinger.

Da vi fortsat er uden svar på vores spørgsmål om såvel tilbagekøb som scenariet ved forsikredes død efter sit 67. år udfylder forsikrede den modtagne helbrederklæring og returnere denne til PFA Pension den 31.03.2020 (Bilag 4 b). Vi efterspørger fortsat oplysninger om tilbagekøb, dog hidtil forgæves.

Da tilbuddet om ægtefælledækning ikke kan tiltrædes, ønsker vi at tilbagekøbe begge pensionsaftaler (Bilag 5), [klageren], [klagerens ægtefælle]. Vi rykker PFA Pension med henblik på at modtage proforma opgørelser i forbindelse med tilbagekøb.

4. Konsekvenser ved forsikredes død efter sit 67. år

Udover, at vi ikke har kunnet acceptere det modtagne tilbud om ægtefælledækning har vi måttet konstatere, at der var en øget risiko for, at forsikredes opsparing ville tilfalde PFA Pension respektive øvrige pensionskunder i tilfælde af forsikredes død efter sit 67. år.

Dette forhold har endvidere været incitamentet til at anmode om tilbagekøb af begge ovenstående pensionsaftaler.

5. Afsluttende bemærkninger

Nærværende sag blev den 24. marts 2020 overdraget den klageansvarlige i PFA Pension. Vi har haft en længere korrespondance med denne om såvel sagsforløbet som den tilbudte ægtefælledækning. Både pr. telefon den 31.03.2020 og ved mail af den 14.04.2020 har vi gentaget vores anmodning om en proforma opgørelse i tilfælde af tilbagekøb. Først den 16.04.2020 (Bilag 7) oplyser den klageansvarlige, at PFA Pension ikke kan tilbyde at tilsende en 'proforma opgørelse' forud for et eventuelt tilbagekøb, da der er tale om et markedsrenteprodukt. Ligeledes oplyses det, at et tilbagekøb ikke vil kunne ske med tilbagevirkende kraft, men først såfremt indsendte og godkendte helbredsoplysninger er godtaget. Tilbagekøbet vil ske til de kurser som er på det pågældende tidspunkt.

Ved brev af den 16. april 2020 (Bilag 6 b) fremsender vi vores indsigelser samt anmodning om tilbagekøb inklusive kompensation for et evt. nettotab.

Der fremsendes fuldmagt af [klagerens ægtefælle], dateret den 30. marts 2020 og tilbagekøbet af pensionsaftale kunde nr. [klagerens ægtefælles nr.] afregnes den 27. april 2020.

Pensionsaftale kunde nr. [klagerens nr.] afregnes den 26. maj 2020, i det tidligere indsendte og allerede godtagne helbredsoplysninger skulle erstattes af en udvidet FP 100 Helbredsattest. Også dette forhold blev forsinket på grund af ventetid hos egen læge – grundet helligdage og Covid-19.

Vi har i forløbet henledt den klageansvarliges opmærksomhed på, at vi i forbindelse med vores tilbagekøb forventeligt ville lide et tab på grund af kursfald henført til den igangværende Covid-19 krise.

Den klageansvarlige oplyste, at han ville undersøge mulighederne for en evt. kulancemæssig erstatning, når begge tilbagekøb var realiseret.

Vi har ved mail af den 27. maj 2020 (Bilag 10 b og 10 c) og mails af den 29., 30. maj, 8. og 10. juni 2020 (Bilag 12 a, 12 b, 12 c og 14) anmodet om en kompensation for vores nettotab i forbindelse med tilbagekøbene.

Vi har begrundet vores krav om kompensation, i det vi er af den opfattelse at såfremt vores henvendelse af den 24. januar 2020 var blevet besvaret behørigt, korrekt og indenfor en sædvanlig sagsbehandlingstid, kunne vores tilbagekøb have været realiseret allerede inden Covid-

19 krisen ramte de finansielle markeder – weekenden den 7.- 8. marts 2020. Vores tilbagekøb havde således kunnet realiseret UDEN et betydeligt kurstab.

Den klageansvarlige har i breve af den 28. maj, 9. juni og 11. juni 2020 (Bilag 11, 13 og 15) meddelt afslag på vores krav om kompensation og henvist til Ankenævnet for Forsikring.

6. Nævnets stillingtagen

...

Sagsbehandlingen har efter vores vurdering været fejlbehæftet og usædvanlig langvarig, uagtet at vores henvendelse må vurderes sædvanlig af karakter for et stort pensionsforsikringsselskab og principielt enkel at besvare.

PFA Pension erkender, at der har været begået fejl, men ønsker åbenbart ikke at yde en kompensation for det dokumenterede nettotab, der primært skyldes den forsinkede sagsbehandling.

I brev af 29/6 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Hvilken type forsikring er der tale om?

Forsikrede havde ved PFA's fusion med Bankpension pr. 1. oktober 2016 en indbetalingsfri pensionsordning (...) fra tidligere ansættelsesforhold, som var under udbetaling, bilag A pensionsbevis og bilag B vilkår. Ordningen var investeret i markedsrente med opsparing i livrente og ophørende livrente. Til ordningen var tilknyttet en 10-årig ekstrasikring af livrenten efter pensionering og frem til den 1. marts 2024. Ordningen blev ophævet den 25. maj 2020.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Twisten omhandler, hvorvidt PFA kan anses for at være erstatningspligtig for det fald, der opstod i depotværdien frem til, at forsikrede modtog udbetaling fra tilbagekøb.

Dernæst mener forsikrede, at der i 2005 skete fejlrådgivning i forbindelse med, at pensionsordningen som følge af jobskifte pr. 1. maj 2005 blev overført til Bankpension, dublet af bilag 3d.

PFA skal fastholde, at udbetaling af tilbagekøbsværdien af pensionsordning ... er foretaget inden for rimelig ekspeditionstid, hvorfor der ikke er grundlag for at yde kompensation for tab, som skyldes udvikling i markedet. PFA mener heller ikke at være erstatningspligtig i henhold til påstået, udokumenteret fejlrådgivning i Bankpension i 2005.

Forsikredes ægtefælle har ligeledes fremsat krav om kompensation. PFA har imidlertid alene forholdt sig til forsikredes krav, idet der i klagen til ankenævnet alene argumenteres ud fra PFA's korrespondance med forsikrede.

Sagsfremstilling

Forsikrede kontaktede PFA telefonisk den 22. januar 2020. Forsikrede mente, at der var tilknyttet ægtefællepension til pensionsordningen. Denne dækning var ikke tilknyttet, men PFA ville undersøge, hvorvidt der var mulighed herfor.

Forsikrede fremførte i brev af 24. januar 2020, at det var uacceptabelt, at der ikke var ægtefællepension på ordningen, jf. dublet af bilag 1a. Forsikrede oplyste i brevet, at såfremt ægtefællepen-

sion ikke var en del af ordningen, ønskedes det oplyst, hvorvidt pensionsordningen kunne tilbagekøbes.

PFA oplyste den 6. februar 2020, at ordningen alene indeholdt sikring af efterladte i 10 år fra udbetalingsstart samt, at der ikke var tilknyttet ægtefællepension.

Forsikrede ønskede den 17. februar 2020 oplyst, hvorvidt det var muligt at tilknytte ægtefællepension.

PFA oplyste den 17. februar 2020, at det ikke var muligt at tilknytte ægtefællepension til ordningen samt, at det ikke var muligt at ophæve pensionen, når den først var under udbetaling.

Efter rådgivers samtale med forsikrede den 27. februar 2020, blev det aftalt, at forsikrede skulle modtage et tilbud på tilknytning af ægtefællepension. Forsikrede blev orienteret om, at tilknytningen ville være betinget af tilfredsstillende helbredsoplysninger. Forventet ekspeditionstid blev oplyst til at være 3-4 uger, bilag C.

Forsikrede fik den 3. marts 2020 tilsendt tilbud på tilknytning af ægtefællepension, jf. dublet bilag 4a.

Forsikrede kontaktede PFA telefonisk den 5. marts 2020. Rådgiver havde den 27. februar 2020 erkendt, at der var blevet givet forkerte oplysninger, idet det var muligt at tilknytte ægtefællepension. Beregningen viste, at udbetalingen af livrente ville falde fra 11.595 kr. til 8.682 kr. Rådgiver orienterede om, at faldet skyldtes, at forsikredes ægtefælle er 9 år yngre. Forsikrede ønskede at tale med forrige rådgiver om prisen samt om mulighed for at få hele ordningen udbetalt, jf. bilag D.

Rådgiver kontaktede forsikrede telefonisk den 10. marts 2020. Forsikrede meddelte, at prisen for dækningen var utilfredsstillende samt, at forsikrede ikke havde modtaget korrekt rådgivning angående ægtefællepension hos Bankpension. Såfremt prisen ikke blev nedsat, ville forsikrede klage herover, bilag E.

PFA fremsendte den 24. marts 2020 meddelelse til forsikrede om, at sagen var overdraget til PFA's klageafdeling.

PFA fremsendte den 30. marts 2020 en redegørelse for forløbet. Det blev fastholdt, at PFA ikke kunne tilbyde billigere ægtefællepension. Såfremt forsikrede ønskede at tilbagekøbe sin ordning, var det en forudsætning, at forsikrede afgav tilfredsstillende helbredsoplysninger. Forsikrede blev ved ønske om tilbagekøb opfordret til at kontakte den klageansvarlige, jf. bilag F.

Forsikrede fremsendte den 31. marts 2020 helbredsoplysninger for det tilfælde, at der skulle indgås aftale om enten ægtefællepension eller ophævelse af pensionsordningen, bilag G. PFA kvitterede herfor den 1. april 2020.

Forsikrede angav i mail af 14. april 2020 ønske om at modtage opgørelse af pensionsdepot pr. 24. januar 2020 samt om blive holdt skadesløs i forbindelse med tab som følge af corona-situationen, dublet af bilag 5.

PFA oplyste den 16. april 2020, at det ikke var muligt at udarbejde oversigt forud for tilbagekøb, idet ordningen var investeret i markedsrente samt, at tilbagekøb ikke kunne ske med tilbagevirkende kraft. Endelig blev det bekræftet, at det var noteret, at forsikrede ikke ønskede at tilknytte ægtefællepension til ordningen, jf. dublet af bilag 7, s. 2.

Forsikrede bekræftede samme dag, at forsikrede ønskede at tilbagekøbe sin pensionsordning, jf. dublet af bilag 6b.

Den 22. april 2020 bekræftede den klageansvarlige over for forsikrede, at tilbagekøbsaftale ville blive fremsendt, jf. dublet af bilag 7, s. 4. Tilbud på tilbagekøb blev fremsendt og returneret samme dag.

PFA anmodede den 27. april 2020 om yderligere helbredsoplysninger, jf. dublet af bilag 8b. Forsikrede kontaktede PFA samme dag, idet forsikrede ikke forstod, hvorfor der skulle afleveres yderligere helbredsoplysninger jf. dublet af bilag 7, s. 5. PFA oplyste den 28. april 2020, at der var tale om supplerende, uddybende oplysninger, jf. samme bilag s. 6.

PFA modtog de supplerende helbredsoplysninger den 11. maj 2020.

Udbetaling til forsikrede skete den 26. maj 2020, jf. bilag H.

Forsikrede fremsendte den 27. maj 2020 krav om kompensation for fald i depotet i perioden fra den 24. januar 2020 og frem, jf. dublet af bilag 10c. PFA fastholdt ved brev af 28. maj 2020, at der ikke var grundlag for at yde kompensation, jf. dublet af bilag 11. Forsikrede fastholdt kravet, jf. dublet af bilag 12a. PFA henviste ved brev af 9. juni 2020 til ankenævnet, jf. dublet af bilag 13.

Begrundelse for selskabets afgørelse

Forsikrede har fremsat krav om kompensation for nettotab opgjort til brutto at udgøre 176.306,89 kr./netto 64.956,14 kr., som følge af lang og mangelfuld sagsbehandling. jf. dublet af bilag 2a.

PFA har ikke forholdt sig til forsikredes opgørelse af kravet, og beløbet er derfor ikke endelig beregnet. PFA skal dog bemærke, at fald i depotet som følge af løbende udbetalinger af livrente og ophørende livrente, 18.347 kr. brutto månedligt, ikke kan anses for at være et tab.

PFA skal beklage, at der den 17. februar 2020 blev afgivet fejlagtige oplysninger om, at det ikke var muligt at tilknytte ægtefællepension eller at tilbagekøbe ordningen. Dette blev imidlertid korrigeret telefonisk den 27. februar 2020, jf. bilag C.

Forsikrede bekræftede først endeligt den 16. april 2020, at forsikrede ønskede at tilbagekøbe sin ordning. Den 22. april 2020 fremsendte og modtog PFA aftale om tilbagekøb fra forsikrede. Den 27. april 2020 anmodede PFA om yderligere helbredsoplysninger, som blev modtaget hos PFA den 11. maj 2020. Efter vurdering af helbredsoplysningerne skete udbetalingen den 26. maj 2020. Denne ekspeditionstid må anses for at være rimelig.

PFA skal slutteligt til dette spørgsmål tilføje, at den tid, der forløb med forsikredes stillingtagen til, hvorvidt ægtefællepension skulle tilknyttes, ikke kan anses for at være PFA's ansvar, hvorfor krav om kompensation afvises.

Dernæst mener forsikrede, at der i 2005 skete fejlrådgivning i forbindelse med, at forsikredes pensionsordning som følge af jobskifte pr. 1. maj 2005 blev overført til Bankpension, dublet af bilag 3d. Forsikrede anfører, at forsikrede ikke var bekendt med, at ægtefællepensionen i forbindelse med overførslen bortfaldt.

PFA skal anføre, at valgmuligheder for tilvalg af ægtefællepension fremgik af velkomstbrev af 5. januar 2005 fra Bankpension, jf. dublet af bilag 3c. Forsikrede valgte ikke at tilknytte ægtefællepension til sin nyoprettede pensionsordning hos Bankpension. Overførsel af pensionsordning fra PFA skete den 1. maj 2005, og overførslen blev alene brugt til forøgelse af livrente.

Endelig skal PFA bemærke, at dækningen ægtefællepension ikke har fremgået af oversigter fra hverken Bankpension eller efterfølgende fra PFA, jf. dublet af bilag 3d samt bilag A.

Påstanden om fejlrådgivning findes udokumenteret, og PFA kan ikke anses for at være erstatningspligtig i henhold til rådgivning ydet i 2005 af Bankpension.

Konklusion

PFA skal fastholde, at der ikke er grundlag for erstatning, idet PFA ikke er ansvarlig for den tid, der er forløbet med afklaring af, hvorvidt forsikrede ønskede at tilknytte ægtefællepension til sin pensionsordning, ligesom der er ikke grundlag for at fastslå, at rådgivningen i Bankpension i 2005 kan anses for at have været mangelfuld."

Klageren har i brev af 8/7 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Det skal bemærkes, at det fremsatte krav om compensation omhandler såvel nettotab ved tilbagekøb af pensionsaftale med [klageren] som nettotab ved tilbagekøb af pensionsaftale med [klagerens ægtefælle] (Bilag 2a og 2b).

PFA Pension har modtaget fuldmagt fra [klagerens ægtefælle], hvoraf fremgår at [klagerens ægtefælle] meddeler samtykke til, at korrespondancen med PFA Pension alene kunne ske med ægtefællen [klageren]. (Den klageansvarlige i PFA Pension har kvitteret for modtagelsen). Af skrivelsen af den 24. januar 2020 (Bilag 1) til PFA Pension fremgår det, at henvendelsen omfatter begge pensionsordninger, henset til at et evt. tilbagekøb ville omfatte begge pensionsordninger.

Vi er af den opfattelse, at kravet om compensation for nettotabet ved tilbagekøb af [klagerens ægtefælles] pensionsordning ligeledes er omfattet af nærværende klage, uagtet at PFA Pension i sin argumentation alene omtaler [klagerens] spørgsmål til ægtefælledækning, fejlrådgivning m.m. og alene beskæftiger sig med denne sagsbehandling og i mindre grad det forhold, at besvarelsen af vores henvendelse af den 24. januar 2020 reelt først delvist besvares den 27. februar 2020. For så vidt spørgsmålet om et tilbagekøb bliver dette først besvaret af den klageansvarlige den 16. april 2020. Denne forsinkelse har direkte indflydelse på tidspunktet for tilbagekøbet af [klagerens ægtefælles] pensionsordning, der ligeledes er forsinket og først sker ultimo april 2020.

Det fremgår af PFA Pensions skrivelse af den 29. juni 2020, at rådgiver i perioden fra den 24. januar 2020 og indtil den 27. februar 2020 havde givet forkerte oplysninger om hvorvidt der var tilknyttet en ægtefællepension respektive om der kunne tegnes en ægtefællepension.

Ved telefonsamtalen den 27. februar 2020 blev forsikrede, [klageren] IKKE oplyst om en ekspeditionstid på 3-4 uger.

Som det har fremgået af den indsendte klage, er det vores opfattelse at besvarelsen af vores skriftlige henvendelse af den 24. januar 2020 (bilag 1) er blevet væsentligt forsinket grundet de forkerte oplysninger om hvorvidt der var tilknyttet en ægtefællepension respektive om der kunne tegnes en ægtefællepension til fordel for [klagerens ægtefælle]. Ligeledes har PFA Pension undladt at besvare vores anmodning om at modtage nærmere oplysninger om et tilbagekøb respektive modtage en 'proforma opgørelse' ved et tilbagekøb. Dette forhold bliver først besvaret den 16. april 2020.

Var ovennævnte forhold besvaret rettidigt og uden ophold, ville tilbagekøbene efter al sandsynlighed være sket inden marts måned 2020.

Vi er ikke enige i, at en beklagelse om den fejlagtige information kan retfærdiggøre det lange sagsforløb samt det forhold, at tilbagekøbet først realiseres i slutningen af april og maj måned og dermed påfører os et nettotab grundet Covid-19 krisens påvirkning af Finansmarkederne.

Som det fremgår af begge parterers sagsfremstilling, er besvarelsen af vores skrivelse af den 24. januar 2020 først reelt påbegyndt efter telefonsamtalen med rådgiver ... den 27. februar 2020.

Det modtagne tilbud af den 03.03.2020 om tilknytning om ægtefælledækning blev indenfor få dage (den 10.03.2020) afvist på grund af den tilbudte pris.

Uagtet, at sagen blev overdraget den klageansvarlige den 24. marts 2020, blev det ikke sikret at sagens problemstillinger blev løst indenfor en rimelig ekspeditionstid. Flere henvendelser fra undertegnede blev af den klageansvarlige besvaret med forsinkelser og ofte med undskyldninger om påskeferie, travlhed og at sagen var overgivet til andre afdelinger.

Undertegnede [klageren] er blevet afkrævet helbredsoplysninger 2 gange, hvilket ligeledes har været en forsinkende faktor – henset til at der udbrød covid-19 pandemi den 8. – 11. marts 2020.

Havde vi modtaget korrekte oplysninger på vores henvendelse den 24. januar 2020, herunder prisen på tilknytning af en ægtefællepension samt at der ikke kunne fremsendes proforma opgørelser ved et tilbagekøb af begge pensionsordninger, ville sagen kunne være løst i perioden indtil den 27. februar 2020 (og senest den 4. marts 2020) uden nogen former for forsinkelser og således, at vi ikke ville have lidt noget tab grundet Covid-19 pandemiens påvirkninger af de finansielle markeder.

Afsluttende bemærkninger

Vi har noteret os, at svarskrivelsen af den 29. juni 2020 fra PFA Pension primært beskæftiger sig med sagsforløbet efter den 27. februar 2020.

Det fremgår, at PFA Pension beklager, at der i givet fejloplysninger på vores henvendelse af den 24. januar 2020. Ligeledes fremgår det, at disse oplysninger er korrigeret ved telefonsamtale af den 27. februar 2020.

Grundet forsinkelsen modtager vi tilbud om ægtefællepension den 3. marts 2020. Den 10. marts 2020 meddeles det PFA Pension, at tilbuddet ikke kan accepteres.

Sagen overdrages til den klageansvarlige den 24. marts 2020 og først den 16. april 2020 modtog vi oplysning om, at PFA Pension ikke kunne imødekomme vores ønsker om en 'proforma opgørelse' i forbindelse med et tilbagekøb.

Samme dag bekræftede såvel [klageren] som [klagerens ægtefælle] at vi ønskede et tilbagekøb af begge pensionsordninger. Allerede den 31.03.2020 fremsendte [klageren] helbredsoplysninger til brug for evt. tegning af ægtefælledækning. Den 27.04.2020 blev [klageren] anmodet om – at fremsende udvidet helbredsoplysninger – via en konsultation hos egen læge. (Konsultation blev først gennemført den 06.05.2020 grundet ventetid/Covid-19 travlhed).

Tilbagekøbet af pensionsordningerne blev efter vores opfattelse primært forsinket på grund af forsinkelsen på besvarelsen af vores henvendelse af den 24. januar 2020.

Vi kan ikke godkende/acceptere, at sagsbehandlingen efter udsagn fra PFA Pension er sket inden for en rimelig ekspeditionstid.

Vores krav om compensation fastholdes, i det bemærkes at kravet fremsat af [klageren] naturligvis vil kunne reduceres med udbetalte pensionsbeløb, brutto kr. 18.347 pr. måned for månederne januar, februar, marts og april 2020, netto i alt kr. 29.355,20. Kravet om compensation for nettotab til [klagerens ægtefælle] fastholdes uændret.

Skulle ankenævnet beslutte, at vores krav om compensation alene skal omfatte [klagerens] pensionsordning med PFA Pension, som anført i skrivelsen af den 29. juni 2020 fra PFA Pension, skal vi opfordre til at nævnets afgørelse tillige anvendes i forhold til det fremsatte krav om compensation for nettotab ved [klagerens ægtefælles] tilbagekøb af pensionsordning, idet vi lægger til grund, at grundlaget for nævnets stillingtagen vil være det samme som tilfældet vil være i forhold til [klagerens] krav om compensation.

Afslutningsvis har vi fortsat ikke modtaget et skriftlig svar fra PFA Pension på vores spørgsmål:

Konsekvenser ved forsikredes død efter sit fyldte 67. år

Som det fremgår af dækningsoversigten, vil [klagerens ægtefælle] i tilfælde af [klagerens] død efter sit 67. år modtage pensionsudbetalinger indtil den 01.03.2024. Er det korrekt forstået, at værdien af pensionsopsparingen efter dette tidspunkt vil tilfalde kollektivet og ikke [klagerens ægtefælle]? Dette forhold har haft væsentlig indflydelse på vores beslutning om tilbagekøb af begge pensionsordninger."

Selskabet har i brev af 4/8 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikrede fastholder, at krav om compensation omhandler nettotab i forbindelse med tilbagekøb af både forsikredes samt forsikredes ægtefælles pensionsordning.

PFA skal hertil anføre, at PFA alene forholder sig til forsikredes krav henset til det klageforløb, der har været. Det forhold, at forsikredes ægtefælle valgte at lade sin beslutning om tilbagekøb afventende forsikredes stillingtagen til, hvorvidt der skulle ske tilknytning af ægtefællepension, kan ikke fø-

re til, at krav fra forsikredes ægtefælle kan inddrages. Der findes ligeledes ikke at være et erstatningsretligt grundlag herfor.

Forsikrede fremfører atter, at sagsbehandlingstiden var urimelig. Forsikrede mener, at sagsbehandlingstiden skal regnes fra den 24. januar 2020 og frem til den 16. april 2020.

PFA skal fastholde, at den reelle sagsbehandlingstid alene udgøres af perioden fra den 17. februar 2020, hvor forsikrede ønskede at få oplyst, hvorvidt det var muligt at tilknytte ægtefællepension og frem til den 27. februar 2020, hvor det blev oplyst, at dette var muligt, og det blev aftalt, at forsikrede skulle modtage et tilbud herpå, jf. bilag C. Tilbuddet blev sendt den 3. marts 2020, jf. dublet af bilag 4a. PFA kan ikke anses for at bære ansvaret for den periode, forsikrede efterfølgende anvendte til at overveje, hvorvidt ægtefællepension skulle tilknyttes eller, om ordningen skulle tilbagekøbes.

Endelig fremfører forsikrede, at forsikrede ikke har modtaget skriftligt svar på, hvad konsekvensen ville være, hvis forsikrede døde efter det fyldte 67. år.

PFA skal henvise til svar af 6. februar 2020 fra PFA, hvor det oplystes, at ordningen indeholdt sikring af efterladte i 10 år fra udbetalingens start samt, at der på daværende tidspunkt resterede sikring i 4 år, jf. bilag I. Der kunne således, i tilfælde af dødsfald, ikke ske yderligere udbetaling til forsikredes ægtefælle. Grundlaget for forsikredes overvejelse om tilknytning af ægtefællepension kan udelukkende anses for at have til formål at sikre efterladte ægtefælle mest muligt, hvorefter det ikke vil kunne tilfalde kollektivet."

Klageren har i brev af 17/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi har gennemgået modtagne pensionsaftaler fra PFA Pension – inden overførslen til Bankpension – og har konstateret, at pensionsaftalen for [klageren] indeholdt ægtefælle/samleverpension. Vedhæftede bilag 3 a og 3 b. Ligeledes har vi gennemgået pensionsaftalen fra Bankpension – efter overførslen til Bankpension, og har måttet konstatere at der ikke længere var tilknyttet en ægtefælle/samleverpension. Vedhæftet bilag 19 og bilag 20.

Der er ALDRIG givet accept på, at den i PFA Pension tilknyttede ægtefællepension, skulle bortfalde i forbindelse med overflytningen til Bankpension. Derimod blev der vil overflytningen til Bankpension tilknyttet en aftale om ekstrasikring.

Vi har endvidere haft den opfattelse, at overflytninger af pensionsordninger jf. jobskifteaftalen havde den konsekvens, at den fortsættende pensionsaftale ikke måtte være ringere end den var før skiftet.

...

Set fra vores side helt uacceptabelt og med lange svartider.

Det kan undre, at et af landets største Pensionsselskaber ikke er i stand til at besvare en skriftlig henvendelse som vores – af den 24. januar 2020 – hurtigt, præcist og opklarende, således at vi som kunder kan få et sikkert beslutningsgrundlag. (Vedhæftet bilag nr. 21 – oversigt over kontakt med PFA Pension).

Vi udbad os svar på, om der var en ægtefælledækning på [klagerens] pensionsordning og hvis ikke, ønskede vi at få oplyst om der kunne tilknyttes en ægtefælledækning? Herudover anmodede vi om at få oplyst, om pensionsaftalerne kunne tilbagekøbes?

Som det fremgår af vores klage, fik vi efter en længere ventetid tilbagemeldinger der var fejlbehæftede! (Der kunne ikke tilbydes ægtefællepension, ligesom der ikke kunne ske et tilbagekøb).

...

Tilbagekøb

Beslutningen om tilbagekøb af begge pensionsaftaler skete samtidigt. Ekspeditionen af tilbagekøbet af [klagerens ægtefælles] pensionsaftale blev ekspederet indenfor en acceptabel tidsramme. Derimod blev ekspeditionen af tilbagekøbet af [klagerens] pensionsaftale forsinket. Krav om blandt andet nye og udvidede helbredsoplysninger havde den konsekvens, at der forløb mere end en uge med lægekonsultation og tilbagemelding, opgørelse af ordning og udbetaling af provenu. En kombination af lang ekspeditionstid hos PFA Pension og opståede ventetider på grund af Covid-19.

...

Vi har noteret os svar af den 6. februar 2020 fra PFA Pension, at ordningen indeholdt sikring af efterladte i 10 år fra udbetalingens start samt, at der på daværende tidspunkt resterede sikring i 4 år. Dette forhold havde vi allerede kunne konstatere, jf. vedhæftede Pensionsoversigt bilag 20."

Selskabet har i brev af 28/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"PFA skal hertil bemærke, at forsikredes argumentation for krav om compensation alene udspringer af spørgsmålet om ægtefællepension, herunder mulighed for at tilknytte denne og prisen herfor. Forsikredes ægtefælle kunne således være blevet omfattet af en evt. ægtefællepension upåagtet evt. ønske om tilbagekøb af egen ordning. Beslutning om at tilbagekøbe, ikke bare forsikredes ordning, men også forsikredes ægtefælles ordning samt at lade denne beslutning afhænge af udfaldet vedr. mulighed for at tilknytte ægtefællepension, var forsikredes samt forsikrede ægtefælles egen beslutning. Disse beslutninger og råden over egen ordning kan PFA ikke anses for at være ansvarlig for.

...

PFA skal hertil anføre, at jobskifteaftalen medfører, at det modtagende selskabs ordning ikke må afvige væsentligt med hensyn til risiko samt, at helbredsoplysninger kun kan kræves under visse betingelser. PFA skal fastholde, at valgmuligheder for tilvalg af ægtefællepension fremgik af velkomstbrev af 5. januar 2005 fra Bankpension, jf. dublet af bilag 3c. Af velkomstbrevet fremgik således:

Dine valgmuligheder uden helbredsoplysninger

I de første 6 måneder efter optagelsen i Bankpension kan du uden helbredsoplysninger vælge:

- invalidepension på op til 50% af din løn
- ægtefælle-/samleverpension på op til 50% af din løn
- børnepension på op til 25% af din løn
- gruppelivssum ved død op til 1.092.719 kr.
- "Ekstra"-sikring

Forsikrede valgte ikke at tilknytte ægtefællepension til sin nyoprettede pensionsordning hos Bankpension. Ret til ægtefællepension har heller ikke fremgået af senere fremsendte pensions-

oversigter, således heller ikke af ny oversigt i forbindelse med Bankpensions fusion med PFA i 2016, bilag A.

Forsikrede anfører på ny, at sagsbehandlingstiden må anses for at have været urimelig.

Forsikrede blev den 6. februar 2020 oplyst om, at ordningen ikke indeholdt ægtefællepension, og dette blev fastholdt. Derefter ønskede forsikrede tilbud på tilknytning af ægtefællepension, men forsikrede syntes, at prisen herfor var for høj. Sagsforløb fremlagt ved indlæg af 29. juni 2020 samt gensvar af 4. august 2020 fastholdes, herunder at sagsbehandlingstiden må anses for at have været rimelig."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder pensionsoversigter og klagerens tabsopgørelser. Af brev af 5/1 2005 fra Bankpension til klageren fremgår bl.a.:

"Velkommen i pensionskassen

I dette brev, kan du læse om:

- din pensionsordning fra optagelsesdatoen
- dine valgmuligheder uden helbredsoplysninger
- dine valgmuligheder med helbredsoplysninger
- vælg din investeringsprofil
- tilbud på de forskellige muligheder

....

Her er din pensionsordning

Fra 1. januar 2005 er du automatisk omfattet af vores minimumsdækning ved dødsfald og invaliditet. Sammen med dette brev får du en pensionsoversigt, der viser størrelsen af dine pensioner.

Men som medlem i Bankpension kan du selv skræddersy din pensionsordning, så den passer til dig og din families ønsker og behov. Du kan læse mere om valgmulighederne på næste side og i de vedlagte brochurer.

Dine valgmuligheder uden helbredsoplysninger

I de første 6 måneder efter optagelsen i Bankpension kan du uden helbredsoplysninger vælge:

- invalidepension på op til 50% af din løn
- ægtefælle-/samleverpension på op til 50% af din løn
- børnepension på op til 25% af din løn
- gruppelivssum ved død op til 1.092.719 kr.
- 'Ekstra' -sikring

Denne fordel har du kun, fordi du skal være medlem. Hvis du senere vil lave om på forsikringerne, vil vi kræve oplysninger om dit helbred."

Af brev af 24/1 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Pensionsaftaler med [klageren] (kundenr. ...) og [klagerens ægtefælle] (kundenr. ...)

Undertegnede kunder henvender os herved til Dem i anledning af, at vi er blevet opmærksomme på, at vores forventning om livsvarig ægtefælledækning til [klagerens ægtefælle] – i tilfælde af [klagerens] eventuelle død efter sit 67. år – ikke vil kunne indfries?

Vi har begge haft ansættelse i ... (tidligere ...), og via vores ansættelsesforhold etableret pensionsaftaler med PFA Pension. Primo 2003 blev [klagerens ægtefælles] aftale overført til BankPension. Medio 2005 blev [klagerens] aftale overført til BankPension. Begge pensionsaftaler er i oktober 2016 – efter fusionen mellem BankPension og PFA Pension – overgået til PFA Pension.

[Klageren] valgte at opstarte pensionsudbetalingerne pr. den 01.03.2014. [Klagerens ægtefælle] er fortsat erhvervsaktiv ...

...

Da der er en aldersforskel mellem ægtefællerne (os) på ca. 9 år, har det set fra vores side været væsentligt, at såfremt [klageren] afgik ved døden først – også efter sit 67. år – skulle [klagerens ægtefælle] fortsat modtage livsvarig pension hidrørende fra [klagerens] pensionsaftale.

Det er oplyst af rådgiver (...) i PFA Pension, at der alene vil kunne udbetales livsvarig pension i en 10 årig periode fra det tidspunkt, hvor [klageren] opstarter med at modtage pension (01.03.2014), hvilket vil sige at såfremt [klageren] afgår ved døden før sit 67. år, så vil der alene kunne udbetales indtil den 01.3.2024 til [klagerens ægtefælle]. Såfremt han afgår ved døden efter sit 67. så, vil udbetalingen fortsætte til samme dato, hvorefter der ikke længere vil blive udbetalt til [klagerens ægtefælle]. Pensionsopsparingen vil herefter tilfalde PFA Pension og øvrige kunder?

...

Vi har begge i BankPension valgt ekstrasikring.

...

Det er vanskeligt at forstå, at såfremt [klageren] afgår ved døden – selv efter sit 67. år – at hans pensionsopsparing tilfalder PFA Pension og/eller øvrige kunder, end hans livsarvinger.

Vi har aldrig fået dette oplyst, ligesom vi aldrig har accepteret dette forhold.

Vi har i god tro i hele vores arbejdsliv foretaget en opsparing, der skulle dække vores økonomiske behov som pensionister, herunder selv få glæde af vores løbende pensionsopsparing.

I tidens løb har vi overført efterlønsordninger, foretaget frivillige indbetalinger samt afholdt udgifter til de tilknyttede forsikringer i forbindelse med jobskifte m.m.

Al rådgivning modtaget fra såvel PFA Pension som BankPension har igennem årene været fokuseret på investering af vores pensionsmidler, risici, afkast m.m. og beklageligvis ikke på dækningen ved død, dog undtaget at der skulle oplyses en begunstiget i tilfælde af død m.m.

Denne gensidige begunstigelse er sket for mange år tilbage.

...

Deres tilbagemelding imødeses.

Skulle PFA Pension fastholde ovennævnte praksis, skal vi venligst have oplyst, om pensionsopsparingen ([klageren]) vil kunne hæves og udbetales mod afregning af eventuel afgift/skat?"

Af klagerens bilag 21 med en oversigt over kontaktforløbet med selskabet fremgår bl.a.:

"Kontakt med PFA

Ankenævnet for Forsikring

15.

95394

27.11.2019 Brev om nye forsikringspriser og vilkår den 1. januar 2020
02.01.2020 Betalingsservice – 947,74 præmie på [klagerens ægtefælles] ordning (stigning fra 224,56)
22.01.2020 Kontakter PFA pr. telefon – rådgiver (...) for at få forklaret stigningen samt spørgsmål om ægtefælledækning. Meddeler, at vi vil blive kontaktet.
24.01.2020 Brev til PFA via Portal
31.01.2020 Brev videresendt (svar via Portal) - ...
06.02.2020 Svar modtages – ...
06.02.2010 Nyt spørgsmål fremsendes, da fyldestgørende svar mangler
10.02.2020 Svar modtages – ...
10.02.2020 Spørgsmål genfremsendes
17.02.2020 Svar modtages – ...
27.02.2020 Kontaktes pr. telefon af ..., der meddeler, at vi er fejlinformeret. Det aftales, at vi modtager tilbud på ægtefællepension samt proforma beregning på opgørelse af pensionsaftale ([klageren]).
05.03.2020 Rykker pr. telefon for tilbud – ... ej til stede
04.03.2020 Modtager tilbud af den 03.03.2020 på ægtefællepension
10.03.2020 Kontakter PFA – rådgiver ... og drøfter tilbuddet, herunder anmoder om et fornyet tilbud, da reduktionen af den varige pensionsudbetaling reduceres med mere end kr. 3.000 brutto pr. måned. Årsag, min hustru er 9 år yngre! Anmoder samtidigt om proforma beregning på opgørelse af såvel egen som [klagerens ægtefælles] pensionsaftale.
16.03.2020 Rykker ... for tilbagemelding, der vil følge op på sagen.
24.03.2020 Besked om at sagen er overdraget den klageansvarlige – ...
30.03.2020 Brev fra PFA Pension – [klageansvarlig]
31.03.2020 Telefonsamtale med [klageansvarlig], herunder aftale om fremsendelse af fuldmagt fra [klagerens ægtefælle]. Fremsendt vedhæftet Udvidet helbredsoplysninger ([klageren]) dateret den 16.03.2020.
Aftalt, at [klageansvarlig] vender tilbage efter påske med nærmere oplysninger om evt. ægtefælledækning samt øvrige betingelser om vores rettigheder til pensionsopsparingen i tilfælde af [klagerens] evt. død efter det 67. år.
14.04.2020 Ny kontakt til [klageansvarlig] ved mail – ..."

I mail af 14/4 2020 fra klageren til selskabets klageansvarlige hedder det bl.a.:

"I forlængelse af vores telefonsamtale før påske (31.03.2020) tillader jeg mig herved at anmode om at modtage en proforma opgørelse på både min egen pensionsopsparing – kundenr. ... og min hustrus pensionsopsparing – kundenr. ..., idet vi forventeligt ønsker at tilbagekøbe vores pensionsordninger.

Vi forventer, at opgørelsen vil blive foretaget med baggrund i opsparingen den 24.01.2020, idet eventuelle tab i anledning af den igangværende Coronakrise ikke skal belastes os, sagens forløb taget i betragtning.

...

Som jeg tidligere har meddelt, kan jeg ikke tiltræde PFA's tilbud om ægtefællepension på de i brev af den 03.03.2020 meddelte betingelser. Ligeledes har vi aldrig modtaget oplysning om, at vores pensionsopsparing efter vores død (efter det 67. år) vil tilfalde PFA's øvrige kunder og ikke vores livsarvinger, uagtet at der er registreret begunstigede ægtefæller/børn."

Selskabets klageansvarlige har i mail af 16/4 2020 til klageren bl.a. anført:

"Du skriver i din mail, at du ønsker en oversigt tilsendt forud for eventuelt tilbagekøb af din ordning. Da der er tale om et markedsrenteprodukt, er dette ikke noget PFA Pension tilbyder. Jeg må desværre meddele dig, at et eventuelt tilbagekøb ligeledes heller ikke vil kunne ske med tilbagevirkende kraft. Et tilbagekøb vil såfremt helbredsoplysningerne bliver antaget ske i det øjeblik sagen bliver behandlet, og vil ske til de kurser som er gældende på det tidspunkt.

Jeg har noteret mig, at du ikke ønsker at foretage en tilknytning af ægtefællepension."

Af brev af 16/4 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Det er korrekt forstået, at jeg ikke ønsker at tilknytte en ægtefællepension på de betingelser, der fremgår af det fremsendte tilbud af den 03.03.2020.

Som konsekvens heraf, ønsker jeg at tilbagekøbe min pensionsordning.

Som det er dig bekendt – og som er dokumenteret via Jeres portal – har jeg i brev af den 24.01.2020 rettet henvendelse til PFA Pension for at få fyldestgørende og kompetente svar på mine spørgsmål, såvel om ægtefællepension som tilbagekøb af pensionsordningen.

Efter at have modtaget fejlagtige oplysninger i perioden fra den 24.01.2020 til den 27.02.2020, hvor jeg bliver kontaktet pr. telefon af [selskabets medarbejder], har det ikke været muligt at fremskaffe et fyldestgørende besluthningsgrundlag, hvorefter jeg ville være i stand til at træffe en kvalificeret beslutning om, hvorledes jeg skal forholde mig.

Det skal bemærkes, at henvendelsen fra [selskabets medarbejder] sker uopfordret og på foranledning af PFA Pension og med baggrund i, at [selskabets medarbejder] har gennemgået korrespondancen mellem rådgiverne og undertegnede, og at der var givet fejlagtige tilbagemeldinger.

I samtalen med ... (samt et efterfølgende forgæves forsøg på at komme i kontakt med samme), og i min dialog med ..., har jeg gentaget min anmodning om at modtage proforma opgørelse i det tilfælde, at pensionsordningen skal tilbagekøbes, hvilket ikke er efterkommet.

Jeg er IKKE i den anledning blevet gjort opmærksom på, at PFA Pension ikke kan tilbyde dette, grundet at ordningen er et markedsrenteprodukt."

I mail af 22/4 2020 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Tak for en behagelig samtale i går.

Jeg har som aftalt bedt den ansvarlige afdeling om, at der bliver sendt aftaler vedrørende tilbagekøb til dig og din ægtefælle. Bemærk venligst at din aftale vil blive sendt via Eboks; men da din ægtefælle ikke er tilmeldt Eboks, vil brevet blive sendt via fysisk post til hende.

I samme anledning har jeg aftalt med vores antagelse, at de hastebehandler den helbredserklæring du har indsendt. Vær opmærksom på, at der kan blive tale om at de bliver nødt til at indhente yderligere oplysninger. Dette vil afdelingen tage sig af.

Din ægtefælle har, som jeg omtalte i går, depotsikring på sin police, og vil derfor ikke skulle aflevere helbredsoplysninger for at kunne tilbagekøbe sin pensionsordning.

Slutteligt vil jeg, når sagen er afsluttet og begge ordninger er tilbagekøbt, forelægge din sag til det ansvarlige område og efterfølgende give dig en afgørelse på, hvorvidt PFA Pension vil imødekomme dit krav om kompensation."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"1.21. Ophævelse af pensionsordningen

1.21.1. Den forsikredes ophævelse af pensionsordningen

Den forsikrede kan ophæve pensionsordningen og få værdien af opsparingen udbetalt med de fradrag, der er nævnt nedenfor.

Værdien af opsparingen beregnes efter de til enhver tid gældende regler, som PFA Pension har anmeldt til Finanstilsynet. I værdien af opsparingen fratrækkes PFA Pensions til enhver tid gældende omkostning for service ved ophævelse og den afgift til staten, der er fastsat i lovgivningen.

Ved ophævelsen bortfalder pensionsordningen, og alle forsikringer ophører straks. Efter ophævelsen dækker de forsikringer, der indgik i pensionsordningen, ikke længere, hverken for forsikringsbegivenheder, der var indtrådt før ophævelsen, eller for forsikringsbegivenheder, der indtræder samtidig med eller efter ophævelsen.

Hvis den forsikrede vil ophæve en pensionsordning med opsparing til livspension, kan PFA Pension kræve, at ophævelsen kun kan ske, hvis PFA Pension først får oplysninger om den forsikredes helbredstilstand, som er tilfredsstillende for PFA Pension."

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsordning blev i 2005 overført til Bankpension i forbindelse med et jobskifte og i 2016 overført til det indklagede selskab i forbindelse med en selskabsfusion. Ordningen er i markedrente, og klageren har modtaget alderspensionsydelse siden 1/3 2014. Pr. 25/5 2020 genkøbte han sin ordning ved betaling af 60 % statsafgift. Klagerens ægtefælle har ligeledes genkøbt sin ordning i selskabet ultimo april 2020.

Bortfald af ægtefællepension i 2005

Klageren klager over, at ægtefællepensionen uden hans accept er bortfaldet i 2005, da hans ordning under anvendelse af jobskifteaftalen blev overført til Bankpension.

Selskabet har anført, at klageren ikke har bevist, at Bankpension har ydet forkert rådgivning i 2005, og at det er fremgået af alle dækningsoversigter siden 2005, at der ikke var ægtefællepension. Klagerens pensionsordning indeholdt derimod "ekstrasikring", hvor pensionsudbetalingerne ved forsikredes død var sikret i en 10-årig periode fra udbetalingsstart.

Det fremgår af velkomstbrevet af 5/1 2005 fra Bankpension, at klageren automatisk er omfattet af minimumsdækninger ved død og invaliditet, men at han inden for 6 måneder har mulighed for – uden afgivelse af helbredsoplysninger – at tilvælge "invalidepension på op til 50% af din løn, ægtefælle-/samleverpension på op til 50% af din løn, børnepension på op til 25% af din løn, gruppelivssum ved død op til 1.092.719 kr., og "Ekstra" –sikring."

Nævnet lægger til grund, at klageren ikke tilvalgte ægtefællepension, men derimod "ekstrasikring", som blev tilknyttet pr. 1/5 2005. Der foreligger ikke oplysninger om, hvilken kommunikation klageren i øvrigt havde med Bankpension i 2005 om sine valgmuligheder inden for pensionsordningen.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at Bankpension i 2005 har ydet forkert rådgivning, eller at Bankpensions fremgangsmåde og/eller kommunikation omkring klagerens valgmuligheder i sin nye pensionsordning i Bankpension var mangelfuld og kan medføre et erstatningsansvar for selskabet.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet har registreret, at klageren ikke har været omfattet af en ægtefællepension siden sin indtrædelse i Bankpension i 2005.

Vejledning og sagsbehandling i 2020

Klageren klager endvidere over, at selskabet har ydet fejlagtig rådgivning og langsommelig sagsbehandling, efter han telefonisk den 22/1 2020 og ved brev af 24/1 2020 kontaktede sel-

skabet for at afklare, om der var tilknyttet livsvarig ægtefælledækning på pensionsaftalen, om han i modsat fald kunne få tilknyttet en sådan dækning, og om det ellers ville være muligt at genkøbe sin og ægtefællens ordning. Han har anført, at han og ægtefællen ønskede at genkøbe deres ordninger, da de kunne konstatere, at der ikke var livsvarig ægtefællepension, og opsparringen ved død ville gå til selskabets øvrige medlemmer.

Klageren har anført, at selskabet er skyld i, at genkøbene først blev iværksat, efter at Covid-19 krisen havde ramt de finansielle markeder med markante kursfald ca. i starten af marts 2020. Han har fremsat et kompensationskrav på 104.509,77 kr. svarende til sit og ægtefællens netto-nedgang (efter 60 % afgift) på depotet fra den 24/1 2020 til genkøbstidspunktet i april/maj 2020, idet han dog har anerkendt, at der fra kravet skal ske fradrag for de pensionsydelse, han har fået udbetalt af selskabet i den mellemliggende periode.

Selskabet har anført, at der har været tale om en rimelig ekspeditionstid i forbindelse med klagerens henvendelser, og selskabet har afvist at yde compensation for sin sagsbehandling. Selskabet har dog beklaget, at det den 17/2 2020 gav klageren fejlagtige oplysninger om, at det ikke var muligt at tilknytte ægtefælledækning eller genkøbe ordningen. Disse oplysninger blev berigtiget telefonisk over for klageren den 27/2 2020.

Nævnet bemærker, at det ikke er enhver langsommelighed fra selskabets side, der fører til, at selskabet ifalder et erstatningsansvar, men at der må være tale om forsinkelse af en vis grovhed. Det gælder særligt, når der er tale om et vejlednings-/afklaringsforløb, hvor den forsikrede ikke har fremsat konkrete ekspeditionsordrer over for selskabet angående sin pensionsordning.

Efter en gennemgang af sagen – herunder korrespondancen mellem klageren og selskabet i perioden fra januar 2020 til maj 2020 – finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er mangelfulde forhold ved selskabets sagsbehandling, der kan medføre et erstatningsansvar for selskabet. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale erstatning til klageren og hans ægtefælle.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at der for så vidt angår den første del af perioden (midt januar 2020 til slutningen af februar 2020) har været tale om et vejledningsforløb, hvor selskabet har besvaret klagerens henvendelser inden for rimelig ekspeditionstid.

Nævnet finder det ikke godtgjort, at selskabets besvarelser har været klart mangelfulde og ikke har forsøgt at forholde sig til klagerens spørgsmål. De fejlagtige oplysninger om klagerens muligheder for at tilkøbe ægtefællepension og for at tilbagekøbe sin ordning, som selskabet gav i mail af 17/2 2020, blev korrigeret telefonisk af selskabet den 27/2 2020, og der er – blandt andet henset til selskabets relativt hurtige korrektion af oplysningerne – ikke grundlag for at pålægge selskabet et erstatningsansvar for denne fejl.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet har ekspederet klagerens konkrete anmodninger/ordrer inden for rimelig ekspeditionstid. Den 27/2 2020 anmodede klageren om at modtage et tilbud på tilkøb af ægtefælledækning, hvilket selskabet fremsendte den 3/3 2020. Den 16/4 2020 anmodede klageren om at modtage blanketter vedrørende tilbagekøb af pensionsordningen, hvilket selskabet fremsendte den 22/4 2020. Den 22/4 2020 anmodede klageren selskabet om at effektuere tilbagekøbet. Selskabet bad herefter den 27/4 2020 klageren om supplerende helbredsoplysninger, hvilket selskabet modtog den 11/5 2020, og selskabet ekspederede herefter tilbagekøbet den 25/5 2020 og foretog udbetaling til klageren den 26/5 2020. Nævnet bemærker, at det fremgår af forsikringsbetingelsernes punkt 1.21.1, at selskabet kan kræve, at klageren afgiver tilfredsstillende helbredsoplysninger for at kunne tilbagekøbe en opsparing til livspension. Nævnet kan ikke kritisere, at selskabet, der den 31/3 2020 havde modtaget en ikke-blank helbredserklæring til eventuel brug for sagen, først efter klagerens konkrete anmodning om tilbagekøb tog stilling til, om det var nødvendigt med supplerende helbredsoplysninger fra klageren.

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

Som følge heraf

Ankenævnet *for* Forsikring

21.

95394

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', is written over a light blue rectangular background.

Peter Thønnings