

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 6. januar 2021 blev i sag nr. 95405:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Livsforsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsordning. Hun har i klageskemaet af 15/6 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Ville opsigse min Kapitalopsparing og ønskede rådgivning om dette set i lyset af corona situationen. I første omgang fik jeg at vide at der var en sagsbehandlingstid på 4-6 uger. Men Top oprettede en hastesag uden dog at love noget om hvornår det kunne blive men at jeg blev forsikret om at ved større udsving, ville jeg blive kontaktet. Formuleringen var at hvis det modtagne tilbud afveg med hundrede af kroner ville det være acceptabelt, men hvis tusinder så ville jeg blive kontaktet. Prøvede forgæves undervejs at komme i kontakt med Top dog uden held.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At få hovedparten af forskellen imellem tilbud og det faktisk udbetalte beløb som udgør kr. 27.543,58."

I brev af 6/7 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Tvist

Efter genkøb af sit depot (udbetaling af depotet før udbetalingsalderen er opnået) i marts 2020 er klager dels utilfreds med størrelsen af det udbetalte beløb, dels utilfreds med den rådgivning, hun fik i forbindelse med udbetalingen.

Topdanmark har afvist, at klager er berettiget til kompensation og finder ikke, at klager burde have været kontaktet for yderligere rådgivning og information.

Pensionsaftalens indhold

Klager etablerede sin private pensionsordning med virkning fra den 1. december 2019. Pensionsordningen indeholdt alene opsparing (depot) i form af ratepension og en sundhedssikring.

Investeringsoplysninger

Klagers depot var etableret som et markedsrenteprodukt af typen livscyklusprodukt (dvs. at risikoen aftrappes automatisk frem mod den aftalte pensionsudbetalingsalder). Klager havde valgt følgende risikoprofil Profilpension Mellem Risiko, der består af flere underlæggende fonde med forskellige risiko.

Forsikringsbetingelserne

Pensionsordningen er omfattet af forsikringsbetingelser 5716-13 fra april 2019. Vedlægges som bilag A.

Klager har mulighed for at genkøbe sin ordning før udbetalingsalderen er opnået. Der skal i så tilfælde betales gebyr til Topdanmark, jf. forsikringsbetingelserne punkt 18, stk. 1, samt betales en afgift på 60 % til staten.

Endvidere gælder Investeringsbetingelserne 6584-10 fra februar 2020. Vedlægges som bilag B. Af investeringsbetingelserne fremgår:

'Punkt 4 Ansvar for investeringer og opsparings udvikling

Stk. 1. Kendetegnende for både livscyklusprodukter og andre produkter med markedsrente er, at værdien af opsparingen og de fremtidige udbetalinger ved pensionering afhænger af udviklingen af de foretagne investeringer.

Stk. 2. Topdanmark kan ikke gøres ansvarlig for opsparings afkast undervejs eller for udbetalings størrelse ved pensionering. Dette uanset at opsparingen eller udbetaling ved pensionering i værste fald kan bortfalde som følge af negativt afkast på de foretagne investeringer.

Stk. 3. Topdanmark hæfter heller ikke for eventuelle økonomiske tab som følge af, at investeringer i forbindelse med ændring af risikoprofil eller rebalancering ikke kan gennemføres til den aftalte tid, hvis dette skyldes forhold, som Topdanmark er uden indflydelse på.

Punkt 16 Udbetaling før tid

Stk. 1. Forsikringstageren kan under visse omstændigheder få opsparings værdi udbetalt før tid, se de generelle forsikringsbetingelser for pension. Ved udbetaling før tid kan forsikringstageren ikke forlange at få udleveret investeringsandele i stedet for kontant afregning.

Stk. 2. Topdanmark ejer de indkøbte aktiver, fondsandele mv., og forsikringstager har ingen råderet over aktiverne, fondsandelene, mv.'

Sagsfremstilling

Den 10. marts 2020 kontaktede klager både skriftligt og telefonisk Topdanmark, hvor hun oplyste, at hun ønskede at ophæve sin opsparing på ca. 241.000 kr. fra dags dato. Den skriftlige henvendelse vedlægges som bilag C.

Klager fik i forbindelse med den telefoniske henvendelse oplyst, at behandlingstiden på genkøb af depot på daværende tidspunkt var op til 6 uger, men at Topdanmark ville forsøge at hastebehand-

le klagers anmodning. Klager oplyste, at årsagen til hendes ønske om udbetaling før tid skyldtes udsving på aktiemarkedet som følge af Corona-krisen.

Den 11. marts 2020 modtog klager en tilbud på udbetaling af sin pensionsordning samt Erklæring til forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering (hvidvaskerklæring), der er fremlagt som bilag 3. Både tilbuddet på udbetaling og hvidvaskerklæring med dertilhørende dokumentation skulle returneres i udfyldt stand, førend Topdanmark kunne igangsætte udbetaling af depotet.

På side 2 i tilbuddet på udbetaling, ovenover beregningen fremgår det udtrykkeligt, at den endelige udbetaling kan afvige fra beløbet angivet i tilbuddet: ***'Vi har beregnet udbetalingen 1. marts 2020. Vær opmærksom på, at det endelige beløb kan ændre sig.'***

Samme eftermiddag underskrev og returnerede klager på mail tilbuddet på udbetaling af pensionsordning og hvidvaskerklæringen.

Allerede samme dag – dvs. fortsat den 11. marts 2020 – påbegyndte Topdanmark den interne behandling af såvel udbetalingstilbud og hvidvaskerklæring. Fordi klager allerede meget kort tid efter etablering af pensionsordningen ønskede at få den udbetalt, var der tale om en disposition, der var atypisk i forhold til et sædvanligt kundeforløb. I henhold til Topdanmarks interne procedurer, der sikrer efterlevelse af hvidvasklovgivningen, kræver sådanne 'atypiske hændelser' inddragelse og godkendelse fra Juridisk Afdeling.

Om morgenen fredag den 13. marts 2020 godkendte Juridisk Afdeling udbetaling af depotet i henhold til hvidvasklovgivningen.

Samme dag blev udbetalingen igangsat med henblik på at salg af investeringsandele kunne ske til næstkommende handelskurs, så klagers depot kunne opgøres og udbetales hurtigst muligt, som ønsket af klager.

På grund af Corona-krisen og til hørende ændringer på investeringsmarkederne, som Topdanmark ikke havde indflydelse på, var det ikke muligt at beregne kurser i de bagvedliggende fonde i den af klager valgte investeringsprofil fra fredag den 13. marts 2020 til den 18. marts 2020, hvor handlen blev gennemført.

Når der pga. omstændigheder på de finansielle markeder ikke kan stilles kurser i en eller flere af de fonde, der er underliggende Profilpension Mellem Risiko, kan salg af investeringsandele ikke finde sted. Først når der er aktuelle kurser i alle relevante fondene i den konkrete investeringsprofil, kan salg af investeringsandele ske.

Når først en handel er igangsat, kan den ikke afbrydes i den mellemliggende periode, hvor det ikke er muligt at få stillet kurser.

Mandag den 16. marts 2020 kl. 13.19 rykkede klager via mail for udbetaling af depotet.

Handlen af klagers investeringsandele, så depotet kunne udbetales, blev gennemført så snart det var muligt at få stillet en aktuel kurs - dvs. den 18. marts 2020 og beløbet blev udbetalt til klager den 19. marts 2020, jf. bilag 5. Det udbetalte beløb var lavere end det tilbud, der blev sendt til

klager den 11. marts 2020 som følge af stor uro på de finansielle markeder fra den 11. marts til den 18. marts 2020.

Vores vurdering

Som klager selv oplyser, havde Topdanmark livsforsikring på daværende tidspunkt en længere sagsbehandlingstid i forbindelse med udbetaling af depotet før udbetalingsalderen er opnået.

Topdanmark hastebehandlede imidlertid klagers anmodning om genkøb som tilkendegivet af Topdanmark under telefonsamtalen den 10. marts 2020, og som ønsket af klager baggrund af kursudsving på investeringsmarkederne. Behandlingen af udbetalingen blev således igangsat samme dag, som Topdanmark modtog tilbuddet retur i underskrevet stand fra klager.

En hastebehandling skal dog nødvendigvis respektere internt fastsatte forretningsregler i Topdanmark, der bl.a. har til formål at sikre overholdelse af hvidvasklovgivningen.

Klager fik et genkøbstilbud beregnet med depotværdien den 1. marts 2020 på 246.843,863 kr., hvor det udtrykkeligt fremgik at tallene kunne ændre sig frem til udbetaling, jf. bilag 3.

Det fremgår af investeringsbetingelserne punkt 4, stk. 1 og 2, at værdien af opsparingen (...) 'afhænger af udviklingen af de foretagne investeringer' samt at Topdanmark ikke kan gøres ansvarlig for opsparingens afkast undervejs, uanset om opsparingen i værste tilfælde kan bortfalde som følge af negativt afkast på de foretagne investeringer.

Klager er den 10. marts 2020 selv opmærksom på, at værdien af hendes depot er mindre, jf. bilag C, hvori klager oplyser, at depotværdien udgør 241.000 kr., hvilket svarer til depotværdien den 1. marts 2020.

Ved genkøb skal klagers depotet udbetales kontant, jf. investeringsbetingelsernes punkt 16, stk. 1. Derfor skal der i forbindelse med genkøbet ske salg af klagers investeringsandele, før udbetaling kan finde sted.

Køb og salg af investeringsandele, så depotet kan opgøres, sker altid til først kendte kurs efter, at ekspeditionen er lagt ind i IT-systemet. Ekspeditionen blev lagt i systemet fredag den 13. marts 2020. Under normale omstændigheder ville handlen herefter blive gennemført på førstkommande bankdag, dvs. mandag den 16. marts 2020.

Imidlertid betød uro på de finansielle markeder, at der ikke kunne stilles kurser i de underlæggende fonde i Profilpension Mellemlisik, før den 18. marts 2020, hvor handlen af investeringsandelen blev gennemført.

På tidspunktet for handlens gennemførelse var markederne faldet yderligere som følge af corona-krisen. De forhold kan Topdanmark ikke gøres ansvarlig for, jf. investeringsbetingelserne punkt 8, stk. 3.

Ekspeditionstiden frem til handlen iværksættes i IT-systemet var 3 hverdage, hvilket klager må acceptere sker som hastebehandling. Det er korrekt, at Topdanmark ikke i denne periode kontaktede klager.

Dette skyldes, at klager netop havde ønsket en hastebehandling, at Topdanmark havde stillet klager i udsigt at ville forsøge en hastebehandling, samt at klager havde tilkendegivet at udbetalingen netop var begrundet i et faldende aktiemarked.

Det er således Topdanmarks vurdering, at der på baggrund af tidsforløbet og særligt klagers adfærd ikke særlige omstændigheder, der angav, at Topdanmark havde en særlig rådgivningsforpligtelse på daværende tidspunkt, eller at klager havde ønsket yderligere kontakt førend udbetalingen blev igangsat.

Topdanmark beklager, at vi ikke vendte tilbage til klager den 16. marts 2020, efter at klager havde kontaktet os, men klager ville da have fået oplyst, at hendes investeringsandele var ved at blive handlet.

Klager kontaktede Topdanmark den 18. marts, hvor vores kundeservice kunne se, at handlen var gennemført som ønsket af klager.

Konklusion

Topdanmark har efter klagers klare ønske hastebehandlet hendes anmodning om genkøb af sit depot i marts 2020.

Værdien af depotet på et markedsrenteprodukt afhænger af udviklingen af de foretagne investeringer, der både kan give positive og negative afkast. Klager har selv ved etableringen i december 2020 valgt investeringsprofilen Profilpension Mellem Risiko, hvor der er mulighed for både positivt og negativt afkast.

Det særligt forhold, at salg af investeringsandele ikke kunne finde sted fra fredag den 13. marts 2020 til onsdag den 18. marts 2020, på grund af manglende kurser i de underliggende fonde i investeringsprofilen Profilpension Mellem Risiko, af forhold, der ikke kan lægges Topdanmark til last, og at der i samme periode skete et fald i kurserne, kan ikke berettige klager til kompensation, uanset af klager derved fik et lavere beløb udbetalt end hvad hun havde forventet.

Det forhold, at en medarbejder under telefonsamtale med klager efterfølgende ikke er opmærksom på kursudviklingen i de underlæggende fonde, kan ikke føre til en anden vurdering.

Det forhold, at klager ikke i forbindelse med hastebehandlingen orienteres om, at hendes ønske efterleves, kan ikke føre til anden vurdering.

At Topdanmark heller ikke i perioden fra den 11. marts til den 18. marts, kontakter kunden for at kontrollere, om hun har behov for yderligere rådgivning, kan ikke føre til en anden vurdering, idet der særligt henvises til klagers adfærd og udtrykkelige tilkendegivelse i forhold til at få fremskynnet udbetaling af sit depot.

Det forhold, at Topdanmark ikke straks returnerede klagers henvendelse den 16. marts 2020, hvor der i denne periode var særligt travlhed pga. corona-krisen således, at klager først talte med en medarbejder i Topdanmark den 18. marts 2020 kan heller ikke føre til et andet resultat."

Klageren har i brev af 30/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Tvist

'..... finder ikke, at klager burde have været kontaktet'

[Klageren]: Da jeg onsdag den 11. marts underskriver og returnerer tilbuddet, samt snakker på telefon med ..., orienteres jeg om den normalt lange behandlingstid, men at Top vil forsøge at gøre det til en hastesag. Som finansmarkedet opfører sig i disse dage, må det forventes at jeg som minimum bliver oplyst om at min sag kommer først i køen, så jeg ikke bliver efterladt med stor usikkerhed om min sag i det hele taget er i gang og hvad dette evt. måtte indebære. Mener jeg selv er på forkant da jeg ikke hører fra Top og derfor forsøger at komme i kontakt pr. telefon både torsdag og fredag, men forgæves. Prøver igen mandag den 16. marts, igen uden held og skriver derfor en mail. Er derfor meget uenig i at jeg IKKE burde kontaktes, da Top bare handler uden at orientere mig.

Sagsfremstilling

'Her beskrives proceduren for udbetaling af min opsparing.'

[Klageren]: Kan godt se ud fra denne beskrivelse, at det er en længere proces som iværksættes og at det er et forløb over flere dage, hvor der er stor usikkerhed med udfaldet. Det er helt klart min opfattelse at netop denne rådgivning ville være forventelig så jeg havde denne information med i mine overvejelser i beslutningen om jeg skulle iværksætte udbetalingen.

Af Tops svar den 26. marts skrives at aktiehandlerne foretages fra mandag den 16. marts og frem til onsdag, så Top har haft tid nok til at kontakte mig set i lyset af den uro som prægede aktiemarkedet. Det ville have været god kundeservice og egentlig også det der blev lovet af flere medarbejdere.

Det forklares også at det er svært med den opbygning der er i 'Profilpension Mellem Risiko', at bestemme kurserne i de underliggende fonde. Men de følger vel nogenlunde markedet, så et fornuftigt slag på tasken kan vel foretages og dermed give en indikation af hvad der kan forventes. Ud fra dette vil jeg mene, at med lidt sund fornuft og vurdering af situationen, burde Top kontakte mig for en orientering om hvad der kunne forventes. Dette kunne gøres senest fredag eller måske mandag formiddag inden endelig igangsætning. Helt i overensstemmelse med det lovede.

Vores vurdering

'..... Topdanmark hastebehandlede blev således igangsat samme dag'

[Klageren]: Jeg blev kun orienteret om at Top ville forsøge at gøre det til en hastesag og var ikke klar over, eller fik besked om, at Top startede en hastesag allerede da det underskrevne tilbud blev modtaget. Hvad er i øvrigt en hastesag når det normalt tager op til 6 uger? Er det en, to eller tre uger? Eller...?

Min indgangsvinkel var at jeg ud fra den oplyste genkøbs- og depotværdi var villig til at acceptere et tab af mindre størrelse hvilket jeg også gav udtryk for. Var nervøs for udfaldet pga. det usikre marked og usikker på hvad Top gjorde, da jeg ikke havde fået noget konkret stillet i udsigt, udover at de ville forsøge at gøre det til en hastesag. Da jeg ikke hørte noget fra Top, forsøgte jeg som nævnt at kontakte Top for at få oplyst om min sag var blevet en hastesag og evt. et bud på hvornår sagen ville blive startet.

Jeg har således ikke givet udtryk for at genkøbe depotet med begrundelsen om usikkerheden på markedet alene, uanset hvordan udviklingen var, men foretage et genkøb med så lille et tab som muligt.

'Hvad mener Top med at de ikke har særlig rådgivningsforpligtigelse?'

Det lyder som en fraskrivning af ansvarlighed og god kundepleje.

'... ikke særlige omstændigheder, der angav, at Topdanmark havde en særlig rådgivningsforpligtigelse på daværende tidspunkt, eller at anklager havde ønsket yderligere kontakt førend udbetaling blev igangsat.'

[Klageren]: Dette lyder som en carte blanche, at Top kunne gøre hvad de ville og hvornår de ville. Det hænger jo slet ikke sammen med det der er gået forud. Netop pga. af min usikkerhed på hvad Top ville, forsøgte jeg jo forgæves i flere dage at opnå kontakt. Når jeg endelig kom igennem, kunne jeg ikke blive omstillet til en medarbejder der kunne rådgive, så det vil jeg da kalde forsøg på kontakt fra min side, inden igangsætning.

Konklusion

'... af forhold, der ikke kan lægges Topdanmark til last, og at der i samme periode skete et fald i kurserne ...'

[Klageren]: Enig, men som tidligere nævnt mangler der indsigt og ansvarlighed i rådgivning og forklaring af de mange usikkerheder i forbindelse med salg af værdipapirerne. Så jeg mener ikke at Top lever op til den rådgivning som jeg vitterlig burde have fået. Jeg blev fanget i en dårlig rådgivning som derfor ikke gav mig mulighed for at tage det med i mine overvejelser om udbetaling eller ej.

'... at en medarbejder under telefonsamtale'

[Klageren]: Bebrejder ikke medarbejderen, men der burde være ekstra opmærksomhed i afdelingen om det uoplagede marked. Det var jo ikke små krusninger som under normale tilstande, så det er vel forventeligt at der hos Top er skærpet interesse for at varetage kundernes interesse bedst muligt.

'... ikke i forbindelse med hastebehandlingen orienteres om, at hendes ønske efterleves'

[Klageren]: Jeg var ikke blevet stillet i udsigt om hvornår Top ville starte sagen, blot at Top ville forsøge at gøre det til en hastesag. Så under disse omstændigheder ville jeg forvente at få en ordentlig information om min sags status. Jeg var meget usikker på hvad Top ville gøre og hvornår, så derfor søgte jeg forgæves flere gange at kontakte Top.

'At Topdanmark heller ikke i perioden ...'

[Klageren]: Korrekt at jeg ønskede at fremskynde udbetalingen, men det var under forudsætning af at det forholdsvis lille tab jeg blev stillet i udsigt også holdt nogenlunde. Det kan Top ikke have misforstået bl.a. med snakken med ... og andre medarbejdere, at hvis afvigelsen blev på tusinder kroner ville jeg blive kontaktet. Som det blev nævnt, at afvigelse på x antal hundrede kroner ikke ville medføre kontakt, men at en afvigelse på tusinder af kroner ville medføre kontakt til mig.

'Det forhold, at Topdanmark ...'

[Klageren]: Det var rigtig svært at komme i forbindelse med Top og specielt de medarbejdere som var inde i sagen. At der var ekstra travlhed kan ikke fritage Top for at handle efter de regler jeg var

blevet informeret om, eller i det hele taget bruges som undskyldning for dårlig rådgivning og den rette sagsbehandling i kundens interesse."

Selskabet har i brev af 21/8 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi skal endnu en gang beklage, at vi ikke fulgte hurtigt op på klagers henvendelse den 16. marts 2020, men Topdanmark gør fortsat gældende, at vi handlede hurtigst muligt og i henhold til kundens ønske om hastebehandling, som hun fremsatte både den 10. og 16. marts 2020.

I markeder med uro er det ikke ualmindeligt, at en fondsforvalter er nødsaget til at suspendere fondshandler, fordi der ikke kan stilles retvisende kurser. Dette var tilfældet for Topdanmark medio marts 2020 – i lighed med mange andre fondsforvaltere. Handlerne suspenderes for at sikre, at investorer behandles fair og lige i forbindelse med fondshandler. Fondshandler opgøres ikke til skønnede kurser. Dette gælder også for andre fondsforvaltere.

På grund af COVID-19uro på de finansielle markeder havde Topdanmark i dagene efter 13. marts 2020, hvor klagers fondshandel blev oprettet, således ikke mulighed for at stille kurser, hvilket medførte en forlænget opgørelsesperiode. Salg og opgørelse af klagers depot fandt sted på første handelsdag, hvor Topdanmark kunne stille kurser efter suspensionen.

Endvidere kan det oplyses, at der medio marts 2020 var stor opmærksomhed i Topdanmark på markedets udvikling, og at Topdanmark på både hjemmesiden og i samtaler med kunder ikke anbefalede kunderne at genkøbe depoterne, men i stedet at lade depoterne være, idet erfaringen tilsiger, at markederne retter sig igen, hvilket også har vist sig at være tilfældet.

Endelig skal det bemærkes, at Topdanmark ikke stiller kunder i udsigt, at deres ønsker om udbetaling alene kommer til at ske, hvis der er tale om et lille fald i kurserne. Dette skyldes bl.a., at et pensionselskab ikke handler til strakskurs, men til næste handelskurs."

I brev af 7/9 2020 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg vil blot supplere med

- at for mig at se er suspensionen blot en teknikalitet som burde indgå i Tops overvejelser om hvordan kunder behandles og rådgives. Jeg vil mene at netop suspensionen burde være grund nok til at kontakte mig.
- at jeg er enig i at fondshandler ikke opgøres til skønnede kurser, men at den der har sagen burde vurdere udviklingen i markedet, og derfor kontakte mig, som lovet.
- at det er for nemt at sige, at Top henviser til deres hjemmeside, da Top vel har en eller flere medarbejdere som dagligt følger udviklingen på markedet, og dermed løbende holder øje med udviklingen. Dette burde netop medføre 'en samtale' med mig, som I selv skriver.
- at Top ikke handler til strakskurs, men til næste handelskurs, og at Top derfor ikke stiller kunder i udsigt, at udbetaling kun sker hvis der er et lille fald i kurserne. Dette stemmer jo ikke overens med den rådgivning som jeg fik af flere medarbejdere."

Hertil har selskabet i brev af 25/8 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Vi bestrider, at klager af flere medarbejdere skulle have fået oplyst, at genkøbet kun skete såfremt, der var et mindre fald i kurserne. Dette var i direkte modsætning med den viden og de instrukser, som medarbejderne i kundeservice havde, samt direkte i strid med virkemåden for markedsrenteprodukter."

Klageren har i brev af 18/10 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Top giver udtryk for at forløbet var ønsket af mig, men hvad med alle de forgæves henvendelser som jeg foretog netop fordi jeg ikke var stillet noget bestemt i udsigt og at jeg var meget usikker på hvad Top ville gøre. Usikker på hvordan de havde prioriteret min sag, og hvordan en hastesag skulle tolkes: 'Betød det NU eller hvis senere, så hvornår.' Dette er på intet tidspunkt kommunikeret til mig.

Citat fra konklusionen i Tops brev af 6. juli 2020: *'Det forhold, at klager ikke i forbindelse med hastesbehandlingen orienteres om, at hendes ønske efterleves, kan ikke føre til anden vurdering.'* Og efterfølgende afsnit, hvor der bl.a. står: *'At Topdanmark heller ikke i perioden fra den 11. marts til den 18. marts, kontakter kunden for at kontrollere, om hun har behov for yderligere rådgivning.'*

Kommentar: Det var jo netop den manglende information som jeg selv forgæves søgte afklaring på. Jeg forsøgte flere gange både telefonisk og pr. mail, netop for at få afklaret hvad Top tænkte at gøre ved min sag. Dette er en væsentlig del af anken. Jeg finder at det hele vendes på hovedet for at placere ansvaret hos mig.

Top bestrider, at jeg af flere medarbejdere er blevet orienteret som jeg har beskrevet. Det kan da godt være at jeres medarbejdere burde have en anden viden end den jeg blev præsenteret for, men ikke desto mindre er det min klare opfattelse, at de svar jeg fik på mine spørgsmål, er som jeg har beskrevet.

Jeg bad om aktindsigt netop for at kunne belyse dette, men den eneste information Top sendte var den mail korrespondance som jeg havde i forvejen. Udbad yderligere dokumentation, men fik at vide at der ikke var mere dokumentation i sagen. Undres, at der ikke findes anden dokumentation og så ovenikøbet på en hastesag. Ofte når jeg ringer til Top bliver det f.eks. nævnt at samtalen bliver optaget. Hvad med øvrige notater? Er bekendt med i andre sammenhænge at det er nødvendigt at notere henvendelser fra kunder, så firmaet netop har dokumentation for det der er snakket om og hvad der er aftalt. Så jeg undrer mig over den manglende dokumentation som jeg finder, er en vigtig del af en god og fair behandling af firmaets kunder."

Selskabet har i brev af 2/11 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Vi skal alene bemærke, at Topdanmark har udleveret en fuld aktindsigt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af tilbud af 11/3 2020 på udbetaling af opsparing fremgår bl.a.:

"Tilbud på udbetaling af din opsparing

Jeg sender her, som aftalt, et tilbud på udbetaling af din opsparing. Tilbuddet gælder i 14 dage.

Hvis du vil sige ja til tilbuddet, beder vi dig:

- Udfylde og underskrive blanketten 'Udbetaling af opsparing før tid' (i henhold til lov om hvidvask) samt vedlægge yderligere dokumentation for den anførte grund for udbetaling
- Underskrive tilbuddet og returnere det til os

...

Skriv under her: Accept af tilbuddet

Vi har beregnet udbetalingen 1. marts 2020. Vær opmærksom på, at det endelige beløb kan ændre sig.

Her kan du se den forventede udbetaling:

	Beregnet udbetaling
Kapitalopsparing - Profilpension Mellem risiko	248.708,83 kr.
Omkostninger	1.874,00 kr.
Afgift til staten	0,00 kr.
Forventet udbetaling	246.834,83 kr. "

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

"Er der noget nyt om mine penge? -jeg håber i har nået at lave et salg når prisen læner sig op af tilbuddet. Hvornår jeg kan forvente at hører noget nyt?"

Af udbetalingsoversigt af 19/3 2020 fra selskabet fremgår bl.a.:

[!\[\]\(abb0e3fb484eee4e2a4c0f44c60e18d1_img.jpg\) Engangsudbetaling i alt](#)

Sådan har vi beregnet engangsudbetalingen:

	Dato	Beløb
Aftalenr. [redacted] - Kapitalopsparing - Profilpension Mellem risiko	1. marts 2020	219.291,25 kr.
Udbetaling i alt før afgift		219.291,25 kr.
Afgift til SKAT		0,00 kr.
Engangsudbetaling i alt		219.291,25 kr.

Klageren har i mail af 20/3 2020 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg fik et forsikringstilbud på den opsparing jeg ønskede ud, jeg fik samtidig af vide at hvis den udbetaling som i skønnet afveg meget fra hvad der var muligt at jeg ville blive kontaktet. Det er jeg ikke blevet, men har selv nogle gange forsøgt at skrive, og måtte ringe til min assurandør for at få svar, og forstod at de var solgt og der ikke var nogen anmærkninger.

Ankenævnet for Forsikring

11.

95405

Nu har jeg så lige fået sat penge ind på min konto. Dog kun 219.291 som jeg synes er en markant afvigelse fra jeres tilbud.... Hvorfor er der ingen der svarer eller retter henvendelse til mig.

Jeg er virkelig skuffet over jeres håndtering af tingene, jeg har lige skiftet selskab til jer, og i er nærmest umulige at få fat i, hvilket er meget utrygt. Ja og nu får jeg så 25.000 va under hvad jeres tilbud lyder på???? -burde i ikke kontakte mig i sådan en situation.

Det er rigtig frustrerende. Kontakt mig snarest tak."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"18 Udbetaling før tid

Stk. 1. Ved udbetaling før tid skal der betales et gebyr. Ved pension med gennemsnitsrente kan der også være et kursværn, som skal betales.

...

Stk. 3. ... For forsikringen gælder det til enhver tid gældende Tilbagekøbs- og Fripoliceregulativ, der er anmeldt til Finanstilsynet. Topdanmark kan således ændre reglerne for udbetaling før tid, herunder størrelsen af gebyret for allerede indgåede pensionsaftaler, kursværn og andre fradrag. Regulativ og oplysning om fradrag kan fås ved henvendelse til Topdanmark eller på www.topdanmark.dk.

...

Stk. 5. Såfremt en handel med investeringsbeviser ikke kan gennemføres på grund af force majeure, krigstilstand, terrorhandlinger eller andre forhold, Topdanmark er uden indflydelse på, kan retten til udbetaling før tid af en Profilpension, Profilpension Mix. Topdanmark Link Pension eller Topdanmark Link Livscyklus suspenderes, så længe denne tilstand varer."

Nævnet udtaler:

Klageren kontaktede selskabet den 10/3 2020 med henblik på at genkøbe sin kapitalpensionsordning, og selskabet sendte den 11/3 2020 et tilbud på udbetaling af opsparingen. Udbetalingen blev i tilbuddet beregnet til 246.834,83 kr., idet det blev oplyst, at det endelige beløb kunne ændre sig, og at udbetalingen var beregnet pr. 1/3 2020. Klageren underskrev og returnerede tilbuddet samme dag. Klageren og selskabet aftalte telefonisk, at der skulle ske en hastebehandling i lyset af Covid 19-situationen.

Selskabet har oplyst, at juridisk afdeling den 13/3 2020 kunne godkende genkøbet i henhold til hvidvasklovgivningen, og at udbetalingsproceduren blev igangsat samme dag med henblik på, at der kunne ske salg af investeringsandele næste bankdag den 16/3 2020. På grund af uro på de finansielle markeder kunne der imidlertid ikke stilles kurser i de underliggende fonde i klage-

Ankenævnet for Forsikring

12.

95405

rens investeringsprofil før den 18/3 2020, hvor handlen af investeringsandelene blev gennemført. Selskabet har den 19/3 2020 opgjort klagerens engangsudbetaling til 219.291,25 kr.

Klageren er utilfreds med selskabets sagshåndtering og kræver at få erstattet hovedparten af forskellen imellem tilbud og faktisk udbetaling, svarende til 27.543,58 kr.

Klageren har anført, at der blev oprettet en hastesag, uden at der herved blev lovet noget om, hvornår det konkret kunne blive, men at hun af flere af selskabets medarbejdere telefonisk blev forsikret om, at hun ville blive kontaktet ved større udsving i forhold til det beløb, der fremgik af selskabets tilbud. Hun har oplyst, at hun forgæves forsøgte at kontakte selskabet telefonisk den 12/3 og den 13/3 2020 for at høre til sagen, og at hun herefter sendte en mail den 16/3 2020, som selskabet ikke besvarede. Hendes ønske var at foretage genkøb med så lille tab som muligt. Under de aktuelle omstændigheder burde selskabet have kontaktet hende som lovet med ordentlig information om sagens status, inden endelig igangsættelse af genkøbet blev iværksat.

Selskabet har anført, at selskabet efter klagerens klare ønske har foretaget en hastebehandling af hendes anmodning om genkøb. Værdien af markedsrenteordningen afhænger af udviklingen i investeringerne, og det kan ikke lægges selskabet til last, at der på grund af manglende kurser i de underliggende fonde ikke kunne ske salg af investeringsandele før den 18/3 2020, hvor der i den mellemliggende periode var sket kursfald. Selskabet har bestridt, at klageren har fået oplyst, at genkøbet kun ville ske, hvis der højst var et mindre fald i kurserne, da dette er i strid med virkemåden for markedsrenteprodukterne og i strid med de instrukser og den viden, som selskabets medarbejdere i kundeservice havde. Selskabet har anført, at det ikke havde anledning til at kontakte klageren i forløbet, idet hendes ønske om genkøb blev efterlevet. Selskabet har dog beklaget, at selskabet ikke vendte tilbage til klageren efter hendes mail den 16/3 2020, men har anført, at selskabet blot ville kunne have oplyst, at hendes investeringsandele var ved at blive solgt. Når en handel først er igangsat, kan den ifølge selskabet ikke afbrydes i den mellemliggende periode, hvor det ikke er muligt at få stillet kurser.

Ankenævnet for Forsikring

13.

95405

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabet har handlet i strid med aftaler med klageren, eller at selskabet i øvrigt har begået sagsbehandlingsfejl, som kan begrunde, at selskabet ifalder erstatningsansvar over for klageren. Nævnet finder derfor, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren - ved at underskrive og returnere tilbuddet af 11/3 2020 på udbetaling af kapitalopsparingen - har givet selskabet en instruks til at opgøre hendes opsparing og herunder foretage salg af investeringsandele, idet der var tale om et markedsrenteprodukt. Der er ikke i aftaledokumentet af 11/3 2020 bestemmelser om, at klageren efterfølgende skal godkende salgskurser mv., inden der sker endelig igangsætning af genkøb. Klageren og selskabet aftalte, at hendes instruks af 11/3 2020 skulle hastebehandles. Nævnet bemærker, at selskabets salg af investeringsandele er sket i overensstemmelse hermed.

Nævnet har videre lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabet telefonisk har givet hende et løfte om at kunne træde tilbage fra sin instruks om genkøb, hvis salgskurserne så ud til at blive væsentligt dårligere end i tilbuddet af 11/3 2020 – hvor kurserne i øvrigt var oplyst beregnet pr. 1/3 2020, det vil sige med en tidsmæssig forsinkelse på 10 dage. Efter selskabets redegørelse om proceduren ved salg af investeringsandele i markedsrenteprodukter og henset til, hvordan selskabets kundeservicemedarbejdere er instrueret, har det i øvrigt formodningen imod sig, at klageren skulle have fået et løfte om at kunne træde tilbage fra sin instruks om genkøb.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Ankenævnet *for* Forsikring

14.

95405

Svend Bjerg Hansen