

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. december 2020 blev i sag nr. 95569:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Livsforsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. I klageskema af 15/7 2020 til nævnet samt i vedlagte bilag har klagerens advokat bl.a. anført:

"Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?"

Udbetaling af kapitalpension i henhold til aftale indgået den 19. februar 2020.

...

Som advokat for [klageren] skal jeg hermed påklage Topdanmark Livsforsikring A/S's (herefter Topdanmark) afslag på udbetaling af min klients pension efter gældende kurs for tidspunktet den 19. februar 2020, hvor min klient anmodede telefonisk om kapitaludbetaling af sin pension.

[Klageren] har siden 2003 haft sin pensionsordning gennem Topdanmark. Som følge af [sygdomsforhold] i 2005, har hun siden 2006 modtaget en månedlig ydelse fra denne ordning, der udgjorde halvdelen af hendes indkomst. Da [klageren] fyldte 60 år ophørte den månedlige ydelse, og [klageren] fik som følge heraf fremsendt tilbud af 18. januar 2020, der fremlægges som bilag 1. Det fremgår af tilbuddet, at [klageren] kunne vælge mellem at få en deludbetaling fra sin kapitalpension på kr. 962.980,35 mod en afgift til staten på 40 % eller udbetaling af ratepension som et engangsbeløb med en afgift til staten på 60 %.

Den 21. januar 2020 accepterede [klageren] en deludbetaling på netto kr. 100.229,84, hvilket hun meddelte via mail, der fremlægges som bilag 2. Senere den 19. februar 2020 oplyste Topdanmark imidlertid, at [klageren] faktisk havde mulighed for at få udbetalt hele sin kapitalpension. [Klageren] anmodede samme dag telefonisk Topdanmark om udbetaling af hele kapitalpensionen, hvilket Topdanmark indvilligede i, jf. mail fra Topdanmark af 6. april 2020, der fremlægges som bilag 3. Der er i øvrigt enighed mellem parterne for så vidt angår dette, og det må derfor lægges til grund, at der blev indgået en bindende aftale om udbetaling. På daværende tidspunkt var inde-

Ankenævnet for Forsikring

2.

95569

ståendet på [klagerens] kapitalpension kr. 765.108,01, som følge af den tidligere deludbetaling på kr. 100.229,84 samt dagældende kurs, jf. udskrift fra mit.topdanmark.dk, der fremlægges som bilag 4.

[Klageren] var herefter løbende i telefonisk kontakt med Topdanmark for at sikre sig, at kapitaludbetalingen var iværksat. Til trods for dette foretog Topdanmark sig imidlertid ikke noget vedrørende udbetalingen af det daværende indestående beløb på kr. 765.108,01. Topdanmark meddelte efterfølgende, at man fra deres side ikke havde været opmærksomme og derfor havde lavet en fejl ved ikke at sørge for udbetalingen. Man meddelte samtidig min klient, at det var korrekt, at denne havde anmodet om dette pr. telefon, jf. bilag 3.

Herefter fremsendte Topdanmark den 6. april 2020 et nyt tilbud om udbetaling af kapitalpension, hvor man imidlertid havde valgt at tage udgangspunkt i kursen for april måned – cirka 2 måneder efter den oprindelige anmodning. Indeståendet på [klagerens] kapitalpension udgjorde nu kun kr. 553.252 og var således faldet med kr. 211.856,01 som følge af Topdanmarks forglemmelse af sagen. Tilbuddet fremlægges som bilag 5.

[Klageren] fremsendte den 11. april 2020 mail til Topdanmark, hvori hun bemærkede, at hun havde krav på udbetaling af kapitalpensionen med indeståendet på kr. 765.108,01 på tidspunktet for anmodningen om udbetalingen (beløbet er efter deludbetaling på kr. 100.229,84). [Klageren] fremsendte herefter rykkermail den 17. april 2020. Mailkorrespondance fremlægges som bilag 6.

Topdanmark besvarede denne mail den 30. april 2020, hvori man afviste [klagerens] krav. Mailen fremlægges som bilag 7.

På vegne af [klageren] klagede undertegnede den 29. juni 2020 over Topdanmarks afvisning af 30. april 2020. Topdanmark afviste imidlertid endnu engang dette ved e-mail af 10. juli 2020.

Det er på baggrund af dette afslag om udbetaling af kapitalpension med indeståendet på kr. 765.108,01, at der fremsendes klage til Ankenævnet for forsikring, idet min klient indgik en bindende aftale om udbetaling af hendes kapitalpension via telefonisk samtale den 19. februar 2020.

Det kan ikke bebrejdes min klient, at Topdanmark ikke fremsendte tilbud på kapitaludbetaling, da min klient den 19. februar 2020 anmodede om dette. Af denne grund er Topdanmark forpligtet til at udbetale min klients kapitalpension med gældende kurs/indestående på kr. 765.108,01 på tidspunktet for min klients anmodning om udbetaling."

Selskabet har i brev af 21/8 2020 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Tvist

Klager mener sig berettiget til at få udbetalt værdien af sin opsparing pr. 19. februar 2020, hvor hun meddelte Topdanmark, at hun ønskede at få hele sin ordning udbetalt.

Topdanmark har afvist, at klager er berettiget til værdien af depotet, der er investeret i markedsrenteprodukter, på den dag, hvor hun anmoder om udbetaling, idet værdien af udbetalingen altid afhænger af kurserne på dagen for opgørelse af depotet.

Pensionsaftalens indhold

Klager etablerede sin firmapensionsordning med virkning fra den 1. januar 2003. Pensionsordningen har bl.a. indeholdt forsikringsdækninger, der udløb, da kunden fyldte 60 år.

Pensionsordningen indeholder på tidspunktet for anmodning om udbetaling alene opsparingsprodukter i form af en kapitalpension, en mindre ratepension samt ret til præmiefritagelse. Klager kan få udbetalt sin pensionsordning fra hun fylder 60 år.

Investeringsoplysninger

Klager har siden oprettelsen af sin pensionsordning valgt at have hele depotet investeret i et markedsrenteprodukt af typen unit link-pension uden garanti, hvilket betyder, at værdien af opsparingen afhænger af udviklingen i de fonde, som opsparingen er linked til.

Forsikringsbetingelserne

Klagers pensionsordning i Topdanmark er omfattet af Investeringsbetingelserne 6584-10 fra februar 2020, der vedlægges som bilag A.

Det fremgår af Investeringsbetingelserne, at

Punkt 4 Ansvar for investeringer og opsparingens 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 opsparingens 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.

Sagsfremstilling

Klager har i mange år fået udbetaling fra sin tab af erhvervsevneforsikring. Forsikringen havde udløb den 31. december 2019, idet klager fyldte 60 år i 2019, mens præmiefritagelsen løber frem til ..., hvor klager fylder 65 år.

I forbindelse med at udbetaling af ydelser fra tab af erhvervsevnen udløb ved udgangen af december 2019, anmodede klager den 21. januar 2020 om udbetaling af 100.000 kr. fra sin kapitalpension. Hun havde den 18. januar 2020 fået oplyst, at værdien af hendes depot på daværende tidspunkt var henholdsvis 982.980 kr. på kapitalpensionen og 18.423 kr. på ratepension, jvf. bilag 1 og 2.

Klager rykkede i begyndelsen af februar 2020 for udbetaling af de 100.000 kr. Topdanmark oplyst da, at vi på daværende tidspunkt desværre havde en forlænget sagsbehandlingstid på 6-8 uger, hvorfor beløbet først ville blive udbetalt senest i slutningen af marts 2020.

Den 16. februar 2020 ændrede klager sit udbetalingsønske til i stedet at få udbetalt hele sin kapitalpension for, at hun kunne blive i sin bolig. Samtidig anmodede hun om at blive ringet op af Topdanmark. Mailen fremlægges som bilag B.

Den 19. februar 2020 havde klager flere samtaler med Topdanmarks medarbejdere, hvor det blev aftalt en udbetaling af hele kapitalpensionen, bortset fra 20.000 kr. således, at klager kunne opretholde sin præmiefritagelse. Der er ikke udarbejdet telefonreferat, men kopi af den interne mail, der er sendt til udbetalingsafdelingen, fremlægges som bilag C.

Ved en fejl fik klager imidlertid ikke udbetalt næsten hele depotet på sin kapitalpension den 25. marts 2020, men fik i stedet alene udbetalt 100.000 kr. efter afgift til staten. En medarbejder i Topdanmark overså beklageligvis, at klager den 16. februar 2020 havde ændret sit udbetalingsønsket til at omfatte stort set hele pensionsordningen.

Fordi medarbejderen var af den opfattelse, at klager ønskede at få udbetalt 100.000 kr., fik klager ikke et tilbud på udbetaling, inden handlen blev gennemført. Der blev i forbindelse med udbetalingen til klager fremsendt en udbetalingsmeddelelse den 26. marts 2020, der fremlægges som bilag D.

Klager kontaktede herefter Topdanmark, der ved mail af 6. april 2020 beklagede fejlen, jf. bilag 3, og derfor fremsendte et tilbud på udbetaling af resten af depotet, på nær 20.000 kr., så klager fortsat kunne opretholde sin præmiefritagelse.

Tilbud på udbetaling af pensionsordningen er fremlagt som bilag 5. På side 2 fremgår, at

- De viste beløb er den foreløbige beregning af pensionsudbetalingen
- Topdanmark først gør værdien af opsparingen endelig op i forbindelse med udbetalingen og
- Udbetalingen derfor kan ændre sig frem til opgørelsestidspunktet.

Klager underskrev ikke tilbuddet, men klagede over, at opsparingens værdi var lavere end i februar 2020 som følge af, at kursen i den fond, klager har investeret i, var faldet i foråret 2020 pga. COVID-19 uro på aktiemarkederne.

Klagers advokat har i juni 2020 klaget til Topdanmarks klageansvarlige, der har afvist, at klager er berettiget til at få udbetalt værdien af sin opsparing pr. 19. februar 2020.

Vores vurdering

Klager fik den 18. januar 2020 oplyst den daværende værdi af sit depot, der er investeret i et markedsrenteprodukt.

Når klagers depot er investeret i et markedsrenteprodukt, vil depotets værdi løbende ændrer sig som følge af udviklingen i de fonde, opsparingen er linket til. Dette kan føre til både positivt og negativt afkast, jvf. Investeringsbetingelserne punkt 4, stk. 1 og 2.

Klager har ikke på noget tidspunkt indgået en aftale om eller er stillet i udsigt, at hun ved udbetaling fra depotet i marts 2020 eller på et senere tidspunkt ville få samme værdi udbetalt, som hendes depot havde den 18. januar 2020 eller den 19. februar 2020, hvor hun anmoder om at få næsten hele depotet udbetalt.

Depotets værdi ændrer sig løbende, blandt andet som følge af udviklingen på de finansielle markeder. Klager har i hele perioden via den passwordbeskyttede del af Topdanmarks hjemmeside -

Mit Topdanmark - haft adgang til at følge udviklingen i sin opsparing, foretage investeringsomvalg samt kontakte Topdanmark for rådgivning herom.

Ved genkøb af depotet opgøres klagers depot altid til kursen for datoen for salget, således, at der kan ske kontant udbetaling.

Klager fik den 14. februar 2020 oplyst, at der var ekspeditionstid på 6-8 uger på udbetaling. Den 19. februar 2020 meddelte hun for første gang, at næsten hele kapitalpensionen skulle udbetales.

På grund af COVID-19-krisen faldt kurserne i marts 2020 som følge af uro på de finansielle markeder, hvilket naturligvis også påvirkede størrelsen af klagers depot.

Klager fik den 25. marts 2020 udbetalt 100.229,84 kr. efter afgift til staten. Klagers depot var derved blevet trukket 166.989,84 kr. før afgift

På grund af udviklingen i klagers opsparing var værdien på kapitalpensionen den 25. marts 2020 på 541.566 kr. efter, at klager havde fået sin udbetaling.

Hvis Topdanmark havde udbetalt næsten hele klagers depot i stedet for den mindre deludbetaling, ville resten af udbetalingen være beregnet på baggrund af denne værdi.

Klager fik et tilbud på udbetaling af resten af kapitalpensionen i april 2020, hvor beløbet var større, fordi kurserne igen var begyndt at stige efter kursfaldet i marts måned. Efterfølgende er kursen steget yderligere.

Konklusion

Klager er ikke berettiget til udbetaling ud fra depotets værdi den 19. februar 2020, som er det tidspunkt, hvor klager for første gang fremsætter anmodning om at få hele opsparingen udbetalt (fraset 20.000 kr.). Genkøb og pensionsudbetalinger sker altid på baggrund af et udbetalingstilbud og til kursen for datoen for salget på tidspunktet for opgørelsen af depotet, hvilket også fremgår af Topdanmarks udbetalingstilbud, som først blev udarbejdet den 6. april 2020. Negativt afkast i perioden frem til opgørelsen af depotet er Topdanmark ikke ansvarlig for, jf. også Investeringsbetingelserne.

Klager er på intet tidspunkt stillet i udsigt, at hun var berettiget til at få den fulde værdi af depotet (fraset 20.000 kr.) pr. 19. februar 2020 udbetalt på et senere tidspunkt. Klager er alene blevet oplyst om, at Topdanmark på daværende tidspunkt havde en forlænget sagsbehandlingstid. Topdanmark har behandlet klagers anmodning om udbetaling indenfor den sagsbehandlingstid, som klager blev stillet i udsigt.

Topdanmark udbetaler den 25. marts 2020 ved en beklagelig fejl 100.229,84 kr., som er i overensstemmelse med klagers oprindeligt udbetalingsønske. Denne udbetaling burde ikke have fundet sted, idet klager havde tilkendegivet et ønske om at ændre sin udbetaling fra en delvis udbetaling til en fuld udbetaling af depotet (fraset 20.000 kr.).

Topdanmark skulle i stedet have sendt klager et tilbud på udbetaling af hele depotet, bortset fra 20.000 kr. Topdanmark gør gældende, at udbetaling af det fulde depot (fraset 20.000 kr.), derfor tidligst kunne ske efter den 25. marts 2020, hvor værdien af depotet var faldet. Hertil skal be-

mærkes, at værdien af depotet fra 6. april 2020, hvor klager modtager tilbud på udbetaling og til nuværende tidspunkt i hele perioden har været højere end pr. den 25. marts 2020."

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

"Undertegnede har den 21. august 2020 modtaget Topdanmarks indlæg til ovenstående sag, hvilket giver anledning til følgende bemærkninger.

Topdanmark har afvist, at min klient er berettiget til udbetaling af depotets værdi den 19. februar 2020, idet genkøb og pensionsudbetalinger sker på baggrund af et udbetalingstilbud og til kursen for datoen for salget på tidspunktet for opgørelsen af depotet.

Topdanmark har i den forbindelse henvist til pensionsbetingelsernes punkt 4 om 'Ansvar for investeringer og opsparings udvikling', hvoraf følgende fremgår:

'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.'

Ovenstående bestrides ikke af min klient.

Imidlertid fremgår følgende også af pensionsbetingelsernes punkt 4, stk. 3, hvoraf følgende fremgår:

'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.'

Det fremgår med andre ord, at økonomiske tab ikke kan bebrejdes Topdanmark, hvis det skyldes forhold, som Topdanmark er uden indflydelse på. Det samme fremgår i øvrigt af pensionsbetingelsernes punkt 8, stk. 3:

'Topdanmark kan ikke gøres ansvarlig for et økonomisk tab opstået ved en forsinkelse, der skyldes forhold, som Topdanmark er uden indflydelse på. Topdanmark foretager herefter investeringen hurtigst muligt efter betalingshindringens ophør.'

Den manglende udbetaling/forsinkelse af udbetalingen skyldes imidlertid ikke min klients fejl men Topdanmarks fejlhåndtering/forglemmelse af sagen.

Topdanmark har i øvrigt selv anført i både mail af 6. april 2020 (bilag 3) og deres indlæg af 21. august 2020, at min klient ved en fejl ikke fik udbetalt hele depotet på sin kapitalpension den 25. marts 2020 men i stedet fik udbetalt kr. 100.229,84 efter afgift til staten, og at dette skyldtes, at en medarbejder beklagevis overså, at min klient den 19. februar 2020 havde ændret sit udbetalingsønske til at omfatte hele kapitalpensionen (på nær kr. 20.000).

Det er på denne baggrund min overbevisning, at min klient principalt har krav på depotets værdi, som det så ud den 19. februar 2020 på anmodningstidspunktet, subsidiært udbetaling af depotets

værdi den 25. marts 2020, hvor kun kr. 100.229,84 blev udbetalt som følge af Topdanmarks egen fejl.

Det følger i øvrigt af princippet om god pensionsskik, at min klient som forbruger må anses for den svage part i forholdet med Topdanmark, og at Topdanmark af samme grund skal tage et ekstra hensyn.

Det fremgår desuden af mail af 14. februar 2020 (bilag B) fra Topdanmark til min klient, at Topdanmarks behandlingstider på anmodninger om udbetalinger af pensioner på daværende tidspunkt lå på mellem 6 til 8 uger. Dette må i øvrigt anses for at være i strid med god pensionsskik. Med en behandlingstid på 6 til 8 uger fra anmodningstidspunktet til en udbetaling finder sted, påfører Topdanmark deres kunder en unødigt risiko for at lide et økonomisk tab, da kunden risikerer en unødigt ændring af kursen på deres pensioner.

Der henvises i øvrigt til mit indlæg af 15. juli 2020."

Selskabet har i brev af 6/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Med henvisning til tidligere svarskrift af 21. august 2020 fastholder vi vores afgørelse af de årsager, som gøres gældende i svarskriftet.

Vi har følgende at bemærke til klagers supplerende bemærkninger.

Klager har fået et mindre beløb udbetalt end hun havde forventet, fordi der var negativt afkast på den fond, hendes depot var investeret i. Ændringen i fondens afkast skyldes forhold, som Topdanmark er uden indflydelse på. Klager har på intet tidspunkt, uagtet at hun selv bærer investeringsrisikoen, ønsket at omlægge sin investering til en eller flere fonde med en lavere risiko.

Endvidere skal bemærkes, at de bestemmelser, som klager henviser til, vedrører investering af indbetalinger, omlægning af risikoprofil og rebalancering af depoter. Der er med andre ord tale om bestemmelser, der ikke omhandler sagsbehandlingstid i forbindelse med genkøb.

Topdanmark havde en længere sagsbehandlingstid i foråret 2020, men selv om det er beklageligt, var sagsbehandlingstiden på 6-8 uger kendt for klager, da det blev oplyst klager i begyndelsen af februar 2020.

Det er korrekt, at Topdanmark ved en fejl ikke får udbetalt hele beløbet den 25. marts 2020. Det skal hertil bemærkes, at kurserne efterfølgende steg, således at det resterende depot nu er større end hvis det var udbetalt i marts 2020."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af selskabets mail af 18/1 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Ovenstående pensionsopsparing består af en ratepension og kapitalpension.

Depot indestående er fordelt således:

Ankenævnet for Forsikring

8.

95569

Ratepension: 18.423,61 kr.
Kapitalpension: 962.980,35 kr.

Hvis du ønsker det, kan du få en deludbetaling fra din kapitalpension mod en afgift til staten på 40 % Du skal blot skrive til os hvor mange penge du ønsker udbetalt (brutto eller netto).

Hvis du derimod ønsker udbetalt din ratepension som et engangsbetøb, skal du betale 60 % i afgift til staten.

Du bedes bekræfte pr. mail hvilken udbetaling du ønsker."

Af klagerens mail af 21/1 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg vil gerne have et nettobeløb på kr. 100.000 udbetalt fra min kapitalpension.
Pengene bedes indsat på ... reg.nr. ... kontonr.

[Selskabets medarbejder 1] vil samtidig gerne vide om der er mulighed for at kapitalpensionen på en eller anden måde kan løbe til min pensionsalder som er 68 år? Jeg er betalingsfri til 2024 men hvor meget ville jeg skulle indbetale på pensionen hvis der er mulighed for forlængelse?"

Af klagerens mail af 16/2 2020 til selskabet fremgår bl.a.:

"[Selskabets medarbejder 2] jeg vil høre om det er muligt at opsigte pensionen helt, da Jeg så ikke behøver at sælge min bolig som jeg blot har købt for 1½ år siden. På den måde kan jeg betale banken ud og frigør på den måde et beløb, så jeg stadig kan blive boende. Du må meget gerne ringe eller skrive tilbage i morgen mandag, så jeg kan få bremset salget."

Af selskabets interne mail af 19/2 2020 fremgår bl.a.:

"Kunden ønsker tilbud på udbetaling af så meget som muligt i forhold til, at hun fortsat ønsker at benytte sig af sin præmiefritagelse.

Jeg har oplyst hende, at der skal stå omkring 20.000 kr. tilbage.

Send tilbud til eboks."

Af udskrift fra mit.topdanmark.dk med oversigt over kapitalpensionsordningens bevægelser for perioden 1/1 2020 til 26/3 2020 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

9.

95569

Indbetaling efter AM-bidrag
9.929,78 kr.
Afkast ⁽¹⁾
-34.069,02 kr.
Afregnet Pensionsafkastskat (PAL)
-21.856,95 kr.
Udbetalinger før skat og afgifter
-166.989,84 kr.
Opsparing pr. 26. marts 2020
765.108,01 kr.

Af selskabets mail af 6/4 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for din tilbagemelding.

Jeg har kigget de papir igennem vi har på sagen herinde.

Der kan jeg se at du har sendt en mail ind om at du ønsker at få udbetalt 100.000 kroner den 21.01.2020.

Efterfølgende kan jeg se du ringer ind til os den 19.02 og fortæller at du ønsker mest muligt udbetalt (så der står 20.000 kroner tilbage).

Så det er korrekt at du har bedt om hele din ordning på nær de 20.000 kroner.

Så det er selvfølgelig vores fejl at vi ikke har givet dig tilbud på det hele.

Jeg sender dig derfor her et tilbud på udbetaling af hele din pension på nær 20.000 kroner. Du skal dog være opmærksom på at vi oplever meget stor dyk i markedet i øjeblikket, og der kan derfor være en større afvigelse mellem det tilbud der bliver givet og det beløb der bliver udbetalt, da det afhænger af dagens kurs.

Beklager at vi ikke har været opmærksomme nok."

Af selskabets mail af 30/4 2020 til klageren fremgår bl.a.:

"Vi kan ikke imødekomme dit krav om compensation som følge af, at der har været et fald i din opsparing.

Din kapitalpension er placeret i markedsrente, og værdien kan derfor ændre sig både i op- og nedadgående retning. Værdien af kapitalpensionen udvikler sig derfor i henhold til dit investeringsvalg.

Vi fastfryser ikke værdien af din opsparing, når du får et tilbud om hel eller delvis udbetaling af kapitalpensionen. Der har været et negativt afkast i perioden fra tilbuddet blev oprettet, til udbetalingen bliver gennemført. Derfor ville udbetalingen også have været mindre, selv hvis du havde

fået et tilbud på udbetaling af hele din kapitalpension den 21. februar 2020 (bortset fra 20.000 kr., som skulle blive stående på kapitalpensionen).

Du har løbende haft mulighed for at ændre investeringsvalget på mittopdanmark.dk, herunder placere din opsparing i en mindre risikofyldt fond eller investeringsprofil."

Af investeringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"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 opsparingsens 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. Se punkt 8 stk. 3."

Nævnet udtaler:

Klagerens pensionsordning er investeret i et markedsrenteprodukt af typen unit-link uden garanti, hvor værdien af opsparingen afhænger af udviklingen i de fonde, som opsparingen er linket til.

Primo 2020 kontaktede klageren selskabet for at få et tilbud på udbetaling af sin kapitalpension eller ratepension, og selskabet oplyste i mail af 18/1 2020, at hendes kapitalpension udgjorde 962.980,35 kr. og at hun kunne få deludbetaling af et beløb efter eget ønske mod en afgift på 40 % til staten. Den 21/1 2020 anmodede klageren pr. mail om deludbetaling af 100.000 kr. efter afgift. Den 19/2 2020 kontaktede hun selskabet telefonisk for at få et tilbud på udbetaling af hele kapitalpensionen, idet et mindre beløb på ca. 20.000 kr. dog skulle stå tilbage, så hun fortsat kunne oppebære præmiefritagelse fra selskabet.

Den 25/3 2020 udbetalte selskabet 100.229,84 kr. efter afgift fra kapitalpensionen til klageren. Ved mail af 6/4 2020 anerkendte selskabet, at det ved en fejl ikke havde været opmærksom på,

at hun havde ændret anmodningen om udbetaling til at omfatte næsten hele depotet. Selskabet sendte samme dag et tilbud/en foreløbig beregning på udbetaling af yderligere 553.252 kr. før afgift. Klageren underskrev ikke selskabets tilbud, men klagede i stedet over, at opsparingsværdi var faldet i sagsforløbet, idet COVID 19-krisen havde ført til fald på investeringsmarkedet.

Klageren har fremlagt en depotoversigt pr. 26/3 2020, hvoraf det fremgår, at opsparingen pr. 26/3 2020 – efter selskabets deludbetaling – udgør 765.108,01 kr. Klageren har anført, at depotet er faldet med 211.856,01 kr. som følge af selskabets forglemmelse af sagen.

Klageren kræver, at selskabet udbetaler hele kapitalpensionen – bortset fra de ca. 20.000 kr. – med udgangspunkt i depotets værdi pr. 19/2 2020, hvor hun indgik aftale med selskabet om udbetaling. Subsidiært kræver hun udbetaling af depotets værdi den 25/3 2020, hvor selskabet udbetalte 100.229,84 kr. Hun har anført, at det ikke kan bebrejdes hende, at selskabet ikke fremsendte et tilbud på udbetaling, da hun den 19/2 2020 anmodede herom, og at hun løbende har været i telefonisk kontakt med selskabet for at sikre, at udbetalingen blev iværksat.

Klageren har henvist til investeringsbetingelsernes punkt 4, stk. 3, hvoraf det fremgår, at "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." Hun har anført, at den manglende udbetaling/forsinkelse af udbetalingen skyldes selskabets fejlhåndtering og forglemmelse af sagen.

Det er videre klagerens opfattelse, at det er i strid med god pensionsskik, når selskabet i mail af 14/2 2020 oplyser, at der er en sagsbehandlingstid på 6-8 uger, da dette medfører en unødigt risiko for at lide et økonomisk tab som følge af kursændringer.

Selskabet har afvist klagerens krav. Selskabet har anført, at genkøb og pensionsudbetalinger altid sker på baggrund af et udbetalingstilbud og til kursen på tidspunktet for salget. Selskabet

har videre anført, at klageren på intet tidspunkt er blevet stillet i udsigt, at hun kunne få den fulde værdi af depotet pr. 19/2 2020, men at selskabet derimod har orienteret klageren om den forventede sagsbehandlingstid på 6-8 uger. Selskabet har behandlet klagerens anmodning inden for den tidsramme, hun blev stillet i udsigt. Selskabet anerkender, at selskabet ved en fejl ikke udbetalte hele beløbet den 25/3 2020, men anfører, at kurserne herefter steg, så det resterende depot nu er større, end hvis det var blevet udbetalt i marts 2020. Selskabet har oplyst, at depotets størrelse pr. 25/3 2020 efter deludbetalingen til klageren var 541.566 kr.

Nævnet bemærker, at det ikke er enhver sagsbehandlingsfejl eller langsommelighed i sagsbehandlingen, der kan begrunde et erstatningsansvar. Klageren skal endvidere godtgøre, at hun har lidt et tab.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er grundlag for at pålægge selskabet at udbetale erstatning i anledning af selskabets håndtering af klagerens anmodning om udbetaling af kapitalpension.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at pensionsordningens markedsrenteprincip indebærer, at klageren – uden anden aftale med selskabet, og forudsat at selskabet håndterer anmodningen inden for rimelig tid – selv må bære investeringsrisikoen i perioden, fra hun anmoder om udbetaling af kapitalpensionen den 19/2 2020, indtil selskabet sælger fondsandelene og opgør udbetalingsbeløbet. Der er ikke grundlag i forsikringsbetingelserne for at pålægge selskabet at opgøre kapitalpensionens værdi samme dag, som udbetalingsanmodningen fremsættes. Nævnet bemærker, at klageren ifølge selskabets oplysninger havde mulighed for ved selvbetjeningsløsninger på hjemmesiden at reducere sin investeringsrisiko, men at hun ikke har gjort dette og heller ikke har taget kontakt til selskabet om reduktion af investeringsrisiko.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet solgte fondsandele og opgjorde udbetalingen den 25/3 2020, og at selskabet den 14/2 2020 havde varslet over for klageren, at der kunne være en sagsbehandlingstid på 6-8 uger. Klageren kan derfor ikke have haft en berettiget forventning om, at de ønskede fondsandele var solgt på et tidligere tidspunkt.

Ankenævnet for Forsikring

13.

95569

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabets fejl – som sagen foreligger oplyst og henset til den ovenfor angivne mulige sagsbehandlingstid – ikke i sig selv kan siges at have medført et tab i erstatningsretlig henseende for klageren. Nævnet lægger til grund, at depotværdien – som oplyst af selskabet – er steget i perioden efter den 25/3 2020, hvilket også synes at være i overensstemmelse med almindeligt tilgængelige oplysninger om den generelle udvikling i diverse aktieindeks.

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen