

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. maj 2021 blev i sag nr. 95603:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsordning. Han har i klageskemaet af 27/7 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

I forbindelse med overflytning af mine pensioner fra Danica til [selskab2], er der gået mere end 6 mdr.

I den forbindelse har jeg mundtlig klaget over behandlingstiden, da jeg betaler adm. gebyr og for forsikringer, som samtidig også er etableret hos [selskab2], i forbindelse med anden pensionsordning.

Da jeg klager over behandlingstiden, samt at jeg betaler adm. gebyr, forsikringer, og mistede afkast pga. jeg i forbindelse med flytning samtidig ændre min pension fra middel risiko til højrisiko. (Jeg har i mere end et år forsøgt at ændre fra middel til høj risiko hos Danica. Dette kunne ikke lade sig gøre, da de havde travlt i forbindelse med sammenlægning mellem ... og Danica).

Da jeg klagede over den lange ekspeditionstid, fik jeg pr. telefon, oplyst at morarenterne, som jeg ville få pga. den lange ekspeditionstid, ville dække mit tabte, og mere til.

Nu viser det sig, at de ikke vil betale morarenter – da det nu er [selskab2] som er skyld i forsinkelsen.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Dækning af dobbelt betaling af adm. gebyr, præmie for forsikringer til knyttet de pågældende police, samt morarenter, plus renter. Dækning af afkast forskel mellem høj og mellem risiko i perioden."

Ankenævnet for Forsikring

2.

95603

I brev af 25/8 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Parterne er uenige om: Hvorvidt klager har krav på, at Danica Pension betaler morarenter i forbindelse med overflytning af hans pensionsordning fra Danica Pension til [selskab2].

Påstand: Frifindelse.

Sagsfremstilling:

Danica Pension modtager første overførelsesanmodning fra [selskab2] den 16.10.2019, hvor de ønsker at få overført [klagerens] ordning ...59, til dem. Den 13.12.2019 afvises anmodningen med, at overførelse ikke kan ske, da der på ordningen er indsat en uigenkaldelig begunstigelse. Danica Pension oplyser [selskab2] om, at det er klagers børn, der er indsat som uigenkaldelig begunstiget. Ved at oplyse [selskab2] om, at der fandtes en uigenkaldelig begunstigelse på ordningen (...59), afventede Danica Pension, at [selskab2] ville indhente et samtykke fra klagers børn, da dette er normal procedure.

Den 14.01.2020 sendte [selskab2] en ny anmodning til Danica Pension om overførelse, hvor [selskab2] atter ønskede ordning ...59 overført. Med samme begrundelse som tidligere blev anmodningen afvist den 16.04.2020, da der på ordningen var en uigenkaldelig begunstigelse, og samtykket fra klagers børn ikke var indhentet/medsendt. Danica Pension har ikke på noget tidspunkt modtaget besked fra [selskab2] om, at de vil påbegynde arbejdet med at få indhentet samtykke fra de uigenkaldelige begunstiget. Af klagers medsendte korrespondance fra [selskab2], lader det til at [selskab2] prøvet at give besked om, at de vil overtage begunstigelsen. Denne information er dog aldrig kommet frem, da den er noteret i 'Liva', som er til intern brug hos [selskab2], og beskeden er derfor ikke blevet sendt til Danica Pension.

Klager ringede til Danica linjen den 24.04.2020, hvor han oplyste, at han skulle bruge et dokument, som han kunne udfylde, så der kunne gives afkald på den uigenkaldelige begunstigelse, da han ikke har modtaget et sådant fra [selskab2]. Dette blev fremsendt til klager. Den 27/4 2020 modtog Danica Pension dokumentet, vedrørende afkald på den uigenkaldelige begunstigelse i udfyldt stand.

I forbindelse med at klager returnerede den underskrevet blanket spurgte han samtidig ind til ekspeditionstider samt fra hvilken dato, Danica Pension betaler morarenter samt hvilken rentesats, der ligger til grund.

Klager får oplyst af Danica Pension, at ekspeditionstiden er på 12-14 hverdage. Herudover oplyses det, at der først betales morarenter efter løbende måned plus en måned efter Danica Pension har modtaget anmodningen. Samtidig oplyses det ydermere, at der ikke blive betalt morarenter, da overførelse på daværende tidspunkt ikke kunne lade sig gøre, grundet den uigenkaldelige begunstigelse.

Den 27/4 2020 skrev klager via hjemmesiden til Danica Pension og ønskede svar på, hvornår morarenter gives og hvilken rentesats, som vil gøre sig gældende. Af den grund sendte Danica Pension ham den 6/5 2020 en mail, hvor det fremgår, hvorfor det først har været muligt at igangsætte overførelsesprocessen den 5/5 2020 (først her er den nye overførelsesanmodning fra [selskab2]

modtaget). Herudover oplyses de generelle regler for morarenter, samt at han ikke vil modtage morarenter, da overførelse på daværende tidspunkt ikke kunne lade sig gøre.

Anbringender:

Det gøres gældende, at Danica Pension ikke kan bebrejdes at overførelsen ikke er foretaget tidligere. Grunden til at Danica Pension var nødsaget til at afvise overførelsesanmodningerne to gange var, at [selskab2] var nogen tid om at få indhentet samtykke samt underskrift fra de uigenkaldelig begunstigede.

Den 5/5 2020 modtog Danica Pension den tredje og korrekte overførelsesanmodning, og satte allerede dagen efter ordningen til salg, således at der kunne ske en overførelse. Trods Danica Pension ikke kunne have overført ordningen hurtigere, valgte Danica Pension, at overføre ordningen uden at opkræve det obligatoriske gebyr på kr. 1.875 af klager.

Klager har ifølge reglerne udstedt af F&P vedr. overførelse af pensionsordninger mellem selskaber, en løbende måned plus en måned til at overføre ordningen, inden der skal betales morarenter. Da denne tidsfrist regnet fra den 5/5 2020 ikke er overskredet i og med overførelsen var afsluttet fra Danica Pensions side den 19/5 2020, er Danica Pension ikke forpligtet til at betale morarenter."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 16/4 2020 fra en medarbejder i selskab2 til en anden medarbejder i selskab2 fremgår bl.a.:

"Vi anmoder første gang om overførsel fra Danica af ...59 den 16.10.2019. Danica afviser overførsel den 13.12.2019 med begrundelsen, at der er uigenkaldelig begunstiget.

Vi skriver til [medarbejder i selskab2] den 6.1.2020, at Danica har afvist og han skriver tilbage samme dag, at vi skal sende anmodning igen og bede om at overtage begunstigelsen.

Vi sender derfor anmodningen igen 14.1.2020 (medarbejderen der sender anmodningen igen, noterer i en kommentar i Liva, at vi skal overtage begunstigelsen, men er desværre ikke bekendt med, at den kommentar, der kan skrives i Liva, er til intern brug og ikke bliver sendt med til Danica). EDI systemet har automatisk rykker procedure og har sendt rykker til Danica den 23.3.2020."

Selskabet har i mail af 11/6 2020 til klageren bl.a. anført:

"Jeg kan hermed bekræfte, at vi ikke har betalt morarenter (årlig rentesats på 8 % + den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis den 1. januar og den 1. juli det pågældende år) i forbindelse med overførelse af din ordning til [selskab2].

Der er ikke betalt morarenter af den nyeste anmodning (anmodningen modtaget den 05.05.2020), da der først vil være blevet betalt morarenter efter løbende måned plus 1 måned, fra modtagelsestidspunktet. Kigges der på de tidligere anmodninger, har vi hellere ikke kunne give morarenter for disse, da overførsel på daværende tidspunkt ikke kunne lade sig gøre, grunden den uigenkaldelige begunstigelse, der var tilknyttet din ordning ([selskab2] er blevet gjort bekendt med, at der var en uigenkaldelig begunstigelse på din ordning).

Jeg er helt med på, at det har været et langt sagsforløb, hvilket også er grunden til, at vi overførte din ordning gebyrfrit til [selskab2]. Vi så derfor bort for overførelsesgebyret på 1.875 kr."

Nævnet udtaler:

Klageren oprettede i 2019 en ny pensionsordning i selskab2, der den 16/10 2019 sendte en overførselsanmodning angående klagerens opsparing i det indklagede selskab. Den 13/12 2019 afviste selskabet overførselsanmodningen med oplysning om, at klagerens børn var indsat som uigenkaldeligt begunstigede. Den 14/1 2020 modtog selskabet en ny overførselsanmodning fra selskab2, og den 16/4 2020 afviste det indklagede selskab den nye overførselsanmodning med samme begrundelse, idet der fortsat ikke var indhentet/medsendt samtykke fra klagerens børn angående frafald af begunstigelsen. Den 24/4 2020 kontaktede klageren selskabet for at få et dokument, som han kunne udfylde, så der kunne gives afkald på begunstigelsen. Den 27/4 2020 modtog selskabet samtykkedokumentet retur med underskrifter fra klagerens børn. Den 5/5 2020 anmodede selskab2 igen om overførsel, og det indklagede selskab overførte opsparingen den 18/5 2020.

Det fremgår af intern mail af 16/4 2020 fra selskab2, at medarbejderen i selskab2 i forbindelse med den anden overførselsanmodning den 14/1 2020 forsøgte at medsende en kommentar om, at selskab2 ville overtage begunstigelsen, men at medarbejderen ved en fejl skrev kommentaren et forkert sted i sagssystemerne, så den ikke kom frem til det indklagede selskab.

Klageren er utilfreds med den lange sagsbehandlingstid. Han kræver dækning for dobbelt betaling af administrationsgebyr og forsikringspræmier, idet han i perioden havde to pensionsordninger. Han kræver også renter for forsinket overførsel og dækning af afkastforskel mellem "høj" og "mellem" investeringsrisiko i perioden.

Nævnet lægger til grund, at klageren herved henviser til, at et "høj risiko-produkt" ville have givet bedre afkast i den omhandlede periode. Han har anført, at han "i mere end et år [har] forsøgt at ændre fra middel til høj risiko hos Danica. Dette kunne ikke lade sig gøre, da de hav-

Ankenævnet for Forsikring

5.

95603

de travlt i forbindelse med sammenlægning mellem ... og Danica". Hans nye pensionsordning i selskab 2 er investeret i et "høj risiko-produkt".

Klageren har også klaget til nævnet over selskab2 med angivelse af tilsvarende dækningskrav. Klagesagen mod selskab2 er blevet behandlet af nævnet under sagsnr. 96061 og er blevet afgjort samtidig af nævnet.

Det indklagede selskab har anført, at selskabet ikke kan bebrejdes, at overførslen ikke blev foretaget tidligere. Selskabet var nødsaget til at afvise overførselsanmodningen to gange, da selskab2 var nogen tid om at få indhentet et samtykke fra de uigenkaldeligt begunstigede. Selskabet modtog først den 5/5 2020 den korrekte overførselsanmodning og ekspederede anmodningen den 18/5 2020 og således inden for fristen på løbende måned + 1 måned + 5 bankdage i branchens "Renteaftale". Selskabet har – for at imødekomme klageren – valgt at overføre ordningen uden at opkræve det sædvanlige gebyr på 1.875 kr.

Nævnet bemærker, at det samlede tidsforløb med pensionsoverførslen har været alt for langstrakt – ca. 7 måneder. Der var alene tale om en mindre hindring – begunstigelsesbestemmelsen – som klageren i april 2020 medvirkede til at afklare på få dage. Det indklagede selskab og selskab2 burde samlet set have kunnet ekspedere pensionsoverførslen væsentligt hurtigere.

Nævnet lægger til grund, at det indklagede selskab bidrog til sagsforsinkelsen, da selskabet først var ca. 2 måneder (16/10-19 til 13/12-19) om at afvise den første overførselsanmodning og herefter ca. 3 måneder (14/1-20 til 16/4-20) om at afvise den anden overførselsanmodning. Nævnet bemærker, at afvisningerne – navnlig den anden afvisning – er sket senere end den frist på løbende måned + 1 måned + 5 bankdage, som er frist for overførsel i Renteaftalen.

Nævnet bemærker indledningsvist, at det ikke er enhver sagsforsinkelse, der kan danne grundlag for, at selskabet ifalder erstatningsansvar. Omvendt må der anlægges en helhedsvurdering af selskabets samlede sagshåndtering, idet selskabet som professionel finansiell aktør må have en pligt til at sikre, at relativt enkle finansielle ekspeditioner gennemføres inden for rimelig tid.

Sker dette ikke, kan der – ud fra en analogi af Renteaftalen – kræves renter af den periode, som må anses for at være en reel og ikke-ubetydelig forsinkelse.

På den baggrund og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet burde have fremsendt de to afvisninger hurtigere end sket, idet disse to sagsekspeditioner ikke burde have taget ca. 5 måneder. Nævnet finder derfor, at selskabet – ud fra en analogi af Renteaftalen – skal betale renter for en periode på 2 måneder, svarende til den tid som selskabet samlet set har været for længe om at fremkomme med de to afvisninger. En sådan forsinkelse af en pensionsoverførsel kan ikke anses for ubetydelig.

Nævnet finder, at der i øvrigt ikke er grundlag for – i tillæg til ovenstående – at pålægge selskabet at yde erstatning for de øvrige poster, som klageren har fremsat, og som han har ønsket henført til den forsinkede pensionsoverførsel, idet klageren ikke har bevist, at han på grund af forsinkelsen har lidt andre konkrete tab, som det indklagede selskab med rimelighed kan holdes ansvarlig for.

Nævnet har lagt vægt på, at selskabet effektuerede den tredje overførselsanmodning inden for fristen i Renteaftalen.

Nævnet har også lagt vægt på, at et eventuelt mistet investeringsafkast i denne sag som følge af forsinkelse med at overflytte ordningen fra et "mellem risiko-produkt" hos selskabet til et "høj risiko-produkt" hos det modtagne selskab ikke kan anses for et relevant, økonomisk tab, idet en eventuel forskel i afkastet på de to pensionsprodukter i det væsentligste må antages at være begrundet i den anden afkast- og risikoprofil, som klageren har valgt. Nævnet bemærker, at afkast og risiko er to forbundne størrelser, idet en valgt højere risiko som regel også giver mulighed for et potentielt højere afkast.

Nævnet har videre lagt vægt på, at en eventuel betaling af præmie for forsikringsdækninger i de to selskaber i en overlappende periode ikke kan anses for et tab, der er relateret til forsinkelse med overførsel af værdien af pensionsopsparingen. Hvis klageren har lidt et sådan tab, må det

Ankenævnet for Forsikring

7.

95603

tilskrives, at der ikke er sket rettidig opsigelse af forsikringerne i det indklagede selskab i forbindelse med, at forsikringsdækningerne i det modtagne selskab skulle træde i kraft. Opsigelse af forsikringsdækningerne er ikke knyttet op på overførsel af pensionsopsparingen. Det er ikke det indklagede selskabs ansvar, at forsikringerne i dette selskab bliver opsagt.

Nævnet bemærker, at klageren ikke har bevist, at han har forøgede udgifter til administration på grund af forsinkelsen med overførsel af pensionsopsparingen.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danica Pension, skal betale renter for en periode på 2 måneder af det beløb, som selskabet i forbindelse med effektivering af en pensionsoverførsel for klageren har været for lang tid om at overføre. Rentebeløbet beregnes efter principperne i Renteaftalen. Beløbet forrentes efter Rentelovens § 24

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen