

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 3. marts 2021 blev i sag nr. 95882:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PFA Pension
Marina Park
Sundkrogsgade 4
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskemaet af 4/10 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Har fået afslag på at jeg ikke kan få godtgørelse på min investering som jeg har tabt 10 % svarende til ca. 60 tkr. mere end jeg mener blev oplyst da jeg i sin tid skiftede investeringsprofil. Er ikke oplyst godt nok. Har dokumentation samt alle beskeder fra PFA.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg vil have mine penge og jeg vil have at andre bliver oplyst så dette fremover ikke sker."

I brev af 19/10 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Hvilken type forsikring er der tale om?

Ordning ... i markedsrente blev oprettet pr. 15. august 2018 via forsikredes ansættelse i ..., pensionsbevis bilag A og vilkår bilag B. Ordningen blev oprettet med investeringsprofil A. Ordningen indeholder opsparing til livsvarig livspension, ratepension og kapitalpension samt forsikringsdækninger i form af sundhedsforsikring, kritisk sygdom, tab af erhvervsevne samt livsforsikring.

Hvad handler tvisten om – parternes overordnede synspunkter?

Twisten omhandler, hvorvidt forsikrede er berettiget til erstatning for tab i forbindelse med bestilling af ændring af investeringsprofil den 12. marts 2020, herunder om informationen i forbindelse med ændringen kan anses for at have været tilstrækkelig.

Forsikrede fremsætter krav om erstatning på 60.000 kr.

PFA fastholder, at der ikke er grundlag for at yde erstatning samt, at forsikrede blev fyldestgørende informeret om vilkårene for handlen. Derudover skal PFA understrege, at tabet ikke udgør 60.000 kr., idet forskellen på den foreløbige kurs under handelsvinduet lukketid i forhold til kursen ved gennemførelse af handlen, medførte et fald i depotet på 33.853,78 kr.

Sagsfremstilling

Forsikrede bestilte første gang ændring af profilskift via selvbetjeningsløsningen på mitpfa.dk fredag den 11. januar 2019 kl. 16:14, hvor forsikrede ønskede at skifte fra profil A til profil D. Forsikrede modtog kvittering, bilag C, samt pensionsrapport, bilag D. Handelsvinduet lukker kl. 16, og eftersom forsikrede bestilte ændringen uden for handelsvinduet åbningstid, blev handlen først gennemført den førstkommande bankdag, mandag den 14. januar 2019, efter handelsvinduet åbning. Ændringen medførte en 'gevinst', i forhold til den oplyste foreløbige kurs sammenholdt med den faktuelle handel, på ca. 164 kr., bekræftelse i bilag E.

Forsikrede bestilte for anden gang ændring af profilskift torsdag den 12. marts 2020 kl. 18:02, denne gang fra profil D til profil A, og forsikrede benyttede atter selvbetjeningsløsningen på mitpfa.dk efter, at handelsvinduet var lukket.

Det fremgik på mitpfa.dk, hvor forsikrede kunne orientere sig om investeringsmulighederne, under 'Læs om handler', at ændringer i tidsrummet fra kl. 16 til kl. 10 først effektueres, når det er muligt for PFA at handle med fondsforvalterne og til den kurs, der gælder, når handlen gennemføres. Endvidere oplyses det, at det er muligt at annullere en endnu ikke gennemført handel senest kl. 9:30 den følgende bankdag, vejledning om handler i bilag F.

Forsikrede erklærede sig enig i, at denne havde læst og forstået de ændringer, som fremgik af ændringsoversigten, skærmpoint som det fremgik, da forsikrede accepterede ændringen på mitpfa.dk, bilag G.

Af ændringsoversigten fremgik de foreløbige kurser, og det blev samtidigt oplyst, at handlen afventede handelsvinduet åbning herunder, at ændringen ville ske til den kurs, der var gældende på tidspunktet for handlens gennemførelse. Endelig blev det oplyst, at der var mulighed for at annullere handlen senest den følgende bankdag inden kl. 9:30. Ændringsoversigten er enslydende med den kvittering, som forsikrede modtog straks efter godkendelse, kvittering i bilag H og pensionsrapport i bilag I.

Forsikrede accepterede ændringerne med NemID. Forsikrede modtog straks kvittering på ændringen via mitpfa.dk i bilag H. Kvitteringen er fortsat tilgængelig for forsikrede på mitpfa.dk.

Forsikrede modtog den efterfølgende dag, den 13. marts 2020, efter gennemførelse af handlen, via mitpfa.dk, bekræftelse på, at ændring af investeringsprofil var gennemført til gældende kurs, bilag J.

Forsikrede modtog den 14. marts 2020 nyt pensionsbevis via mitpfa.dk, hvoraf ændringen af investeringsprofilen til profil A fremgik, bilag K.

Forsikrede kontaktede PFA 5 måneder senere, den 13. august 2020, og anførte, at profilskiftet havde medført et tab på ca. 50.000 kr. samt, at skiftet var sket uden information til forsikrede, bi-

lag L. PFA besvarede henvendelsen den 14. august 2020 og oplyste, at handlen blev effektueret, da handelsvinduet åbnede den efterfølgende dag, ligeledes bilag L.

Forsikrede henvendte sig igen den 17. august 2020 og oplyste, at forsikrede havde forventet at evt. tab ville kunne ses straks, bilag M. PFA forklarede den 21. august 2020, at handler ikke kan gennemføres før handelsvinduet åbning samt, at udviklingen i afkastet på ordningen kan ses på mitpfa.dk. PFA vedhæftede vejledning om gennemførelse af handler, bilag M. Forsikrede oplyste den 23. august 2020, at forsikrede ikke havde modtaget denne information samt, at forsikrede ønskede at få tilsendt en detaljeret oversigt dag for dag over værdi og afkast, bilag M. PFA svarede den 25. august 2020, at forsikrede på mitpfa.dk havde mulighed for at se afkastet for specifikke perioder samt, at forsikrede i forbindelse med handlen modtog kvittering med specifikationer. Forsikrede oplyste den 31. august 2020, at forsikrede ville klage, bilag M.

PFA besvarede klagen den 7. september 2020, og det blev fastholdt, at forsikrede forud for ændringen blev informeret om, at de anførte kurser var foreløbige samt om, at kvittering for handel var tilgængelig på mitpfa.dk. PFA henviste endvidere til, at udviklingen i afkastet på ordningen fremgik på mitpfa.dk, bilag N. Forsikrede svarede herpå den 13. september 2020 og ønskede af få fremlagt, hvoraf det fremgik, at kurserne var foreløbige, bilag O.

PFA besvarede forsikredes henvendelse den 14. september 2020 og henviste til, at forsikrede havde godkendt ændringen med NemID samt, at forsikrede derefter modtog en kvittering, bilag P samt H. Forsikrede svarede den 19. september 2020, at det ønskedes oplyst, hvad der havde fremgået på skærmen, da forsikrede fortog ændringen, bilag Q.

PFA besvarede beskeden den 21. september 2020, jf. bilag R og vedlagde eksempel på skærmpoint, bilag S. Skærmpointet tilhørte en anden, anonymiserede kundes profilskift foretaget inden for handelsvinduet åbningstid, hvorfor det følger ikke fremgik, at kurserne var foreløbige.

Forsikrede replicerede den 23. september 2020 og ønskede at få oplyst hvor i dokumentet, at forsikrede kunne læse om handler foretaget uden for handelsvinduet åbningstid, bilag T. PFA fremsendte den 25. september 2020 kopi af information, som forsikrede modtog forud for samt efter profilskiftet, bilag T. Forsikrede fremførte den 28. september, at oplysningerne ikke fremgik tydeligt nok, bilag T. PFA replicerede den 29. september 2020, at PFA fastholdt afgørelsen og henviste forsikrede til ankenævnet, bilag T.

Begrundelse for selskabets afgørelse

Forsikrede gør gældende, at forsikrede ved bestilling af profilskift den 12. marts 2020 ikke blev tilstrækkeligt informeret om, at de oplyste kurser var foreløbige. Forsikrede fremsætter krav om erstatning på ca. 60.000 kr.

PFA skal hertil anføre, at forsikrede allerede i 2019 havde erfaring med at foretage profilskift uden for handelsvinduet åbningstid. Forsikrede modtog i den forbindelse samme fyldestgørende information om foreløbige kurser samt om, hvornår handlen blev gennemført. Forsikrede måtte afvente gennemførelse af handlen i flere dage, eftersom forsikrede foretog bestillingen op til en weekend. Forløbet gav ikke forsikrede anledning til at klage.

I forbindelse med det seneste profilskift, havde forsikrede ligeledes mulighed for at orientere sig om, hvordan handlen blev gennemført, herunder om gennemførelse af handler uden for handelsvinduet åbningstid, bilag E.

Dernæst blev forsikrede, forud for accept af ændringen, utvetydigt orienteret om, at kursen var *foreløbig* samtidig med, at forsikrede blev gjort opmærksom på, at årsagen hertil var, at forsikrede ønskede at foretage profilskiftet uden for handelsvinduets åbningstid. Handlen afventede således handelsvinduet åbning, hvorefter ændringen ville ske til den på gennemførelsestidspunktets gældende kurs. Forsikrede blev også oplyst om mulighed for fortrydelse, bilag G og H.

Eftersom forsikrede erklærede sig enig i, at denne både havde læst og forstået ændringerne samt de konsekvenser, det havde for forsikredes ordning, forinden, at forsikrede accepterede dette ved hjælp af NemID, bilag G og H, er det vanskeligt at hævde, at forsikrede ikke var orienteret herom.

Såfremt forsikrede valgte at erklære sig enig heri uden først at have gennemlæst og forstået ændringerne, er det forsikredes eget ansvar. Dertil kommer at forsikrede straks efter, at denne havde accepteret ændringen, igen modtog utvetydig orientering om, at kurserne var foreløbige samt om, hvornår handlen ville blive gennemført, bilag H. Trods den klare information i kvitteringsbrevet, herunder om mulighed for at annullere den afventende handel, gjorde forsikrede ikke brug heraf.

Forsikrede modtog afslutningsvist straks efter, at handlen var gennemført den 13. marts 2020, bekræftelse på, at ændringen var gennemført til gældende kurs, bilag J. Dette reagerede forsikrede ikke på, men derimod først den 13. august 2020.

PFA fastholder, at der ikke er grundlag for erstatning, idet forsikrede gentagne gange i forløbet modtog klar information om konsekvensen af profilskiftet. Forsikrede erklærede at have læst samt forstået ændringerne forinden afgivelse af accept, og forsikrede benyttede sig ikke af muligheden for annullering, selvom forsikrede også blev orienteret om dette af flere omgange.

Konklusion

PFA skal fastholde, at forsikrede på et fuldt oplyst grundlag valgte at gennemføre profilskift fra profil D til A uden for handelsvinduets åbningstid, hvorfor PFA ikke kan anses for at være erstatningspligtig for tab opstået som følge af mellemliggende kursændringer."

Klageren har i mail af 4/11 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Har lige uploadet et billede, det var standen/værdi jf. mobil/mit PFA på dagen hvor jeg gik over i anden pulje, der står saldoen også korrekt dvs. den bekræfter hvad jeg har i saldo efter mit skift hvor jeg så dog senere finder ud af mit tab er væsentligt større."

Selskabet har i brev af 16/11 2020 til nævnet bl.a. bemærket:

"Forsikrede har fremsendt skærmpoint af opsparingens størrelse på pensionsordning ... pr. 12. marts 2020 kl. 19:20. Forsikrede oplyser hertil, at billede viser værdien af opsparingen på dagen, hvor risikoprofilen blev skiftet hvilket bekræfter, at saldoen var korrekt efter skiftet. Forsikrede finder imidlertid efterfølgende ud af, at tabet er væsentligt større."

Ankenævnet for Forsikring

5.

95882

PFA skal henvise til indlæg af 19. oktober 2020, hvoraf det fremgår, at forsikrede bestilte profilskiftet torsdag den 12. marts 2020 kl. 18:02, hvilket er uden for handelsvinduets åbningstid, idet det lukker kl. 16. På tidspunktet for skærmpointet er handlen således endnu ikke gennemført. Det skete først den efterfølgende dag, den 13. marts 2020, hvilket forsikrede modtog bekræftelse på via mitpfa.dk, tidligere fremsendt bilag J:

Ændring af investeringsprofil

Handlens status

Gennemført

Handlen er bestilt

12.03.2020 - kl. 18:02

Handlen er gennemført.

13.03.2020 - kl. 10:24

Fond	Kurs	Antal	Salg	Køb	Omkostninger
Høj risiko fond	258,68 13.03.2020	1.478,78	382.536,22 kr.	-	0,00 kr.
Lav risiko fond	172,87 13.03.2020	2.212,83	-	382.536,22 kr.	0,00 kr.
Pris for ændringen					0,00 kr.
Din samlede pris for handlen					0,00 kr.

Luk

Skærmpointet viser således ikke opsparingen efter gennemførelse af profilskift, men derimod før."

I mail af 18/12 2020 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg er jo ikke enig i det de skriver da jeg ALDRIG har fået at vide at handlen først sker dagen efter! Det står ikke inde på den side (mit pfa som det hedder) PFA når man gennemfører profilskiftet. Intet! Det kan sagtens være som PFA skriver at jeg har fået et brev fra dem om hvordan handlen sker osv. efterfølgende, men hvad kan jeg bruge det til bagefter? Det er jo derfor jeg reagerer, jeg er aldrig blevet oplyst at den kurs jeg sælger til ikke er den kurs jeg får som jeg kunne se eller at den er vejledende. Jeg finder jo først ud af at efter at handlen er gennemført, at kursen er væsentligt lavere. Hvem vil med sine fulde fem sælge hvis de ved at de dagen efter tager et tab på 10-20 % eller hvor meget det er!

Min pension skal i maks risiko da jeg har over ... år til pensionering samt at PFA selv reklamerer med at man kan lave alle de profilskift man ønsker, så selvfølgelig vil jeg ned i risiko da hele Corona går i gang. Det er dårlig orientering og rådgivning fra PFAs side og intet andet, de har et rådgiveransvar. Jeg vil nævne ... - hvad ville bonus pater gøre? En normal person som jeg vil da tro at den pris/kurs jeg handler på er den kurs jeg får da jeg ikke er oplyst om andet! Oplysningen om at kursen er ændret, eller at handelstidspunktet er rykket eller hvad PFA kalder det og det får jeg at vide bagefter! Hvem lukker en handel inden de kender prisen - ingen! Jeg får kun at vide jeg har lavet et profilskifte og jeg kan jo se på skærmen at kurs/pris er den samme før som efter mv. Og for det andet har jeg igen dd. været inde og se på PFA og kan ingen steder finde det brev/skærmpoint som PFA henviser til, den kvittering der ligger på mit PFA under beskeder, det jeg kan se at PFA og jeg igen har forskellige tal. Det er sjovt at det PFA kan se er noget andet end

Ankenævnet for Forsikring

6.

95882

kunderne, hvor er beviserne? Jeg synes det er pinligt og en farce fra PFAs side, hvordan skal nogen kunne gennemskue det her når i ikke engang har de oplysninger som jeg har/får fra jer som i ikke har."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af bilaget "Skærmpoint af accept af ændring" (bilag G) fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

Godkend dine ændringer med NemID

Du godkender her dine ændringer med NemID. Har du spørgsmål, er du altid velkommen til at ringe til vores Rådgivningscenter på 70 12 50 00.

Klik her for at se dine ændringer samt, hvad ændringerne koster +

Når du godkender med NemID, accepterer du samtidig, at vi videregiver dit CPR-nummer til udbyderen af NemID-løsningen (Nets DanID). Vi videregiver dit CPR-nummer, så udbyderen kan bekræfte, at det anvendte NemID tilhører dig.

☐ Jeg har læst og forstået de ændringer, som jeg skriver under på. Jeg accepterer og forstår de konsekvenser, som mine valg har for min pensionsordning i PFA.

Godkend med NemID

Du får en kvittering, hvor du kan se dine ændringer, når du har godkendt med NemID. Du får også en Pensionsrapport, hvor du kan få overblik over din ordning.

Forbehold

Hvis dine ændringer ikke kan gennemføres, bedes du prøve igen på et senere tidspunkt, eller kontakte vores rådgivningscenter på 70 12 50 00. PFA dækker ikke økonomiske tab, som skyldes, at der i en midlertidig periode ikke kan foretages ændringer på Mit PFA.

Af kvittering af 12/3 2020 kl. 18.02 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Kvittering: Ændringer i din pensionsordning

...

Ændringstidspunkt: 12.03.2020, klokken 18:02

Oversigten viser de ændringer, som du herved godkender med NemID. Når du har godkendt ændringerne, bliver denne oversigt gemt som en kvittering under 'Dokumenter' på Mit PFA.

...

Valg til PFA Investorer

Du har valgt Investeringsprofil A

Pris for ændringen 0,00 kr.

...

Når du foretager ændringer i PFA Investorer

Når du ændrer dine valg under PFA Investorer, bliver fordelingen af Høj og Lav Risiko fondene i din pensionsordning tilpasset dit nye valg. Køb og salg afregnes til den aktuelle markedsrente. Du skal være opmærksom på, at det kan få betydning, hvis du har udbetalingssikring på investeringsprofil A og B, eller hvis andelen af investeringer i Høj Risiko fonden i din opsparing er under nedtrapning. Dit valg af risikoprofil kan have betydning for de løbende omkostninger.

Fonde der sælges og købes

	Foreløbig kurs	Antal	Kontantværdi	Pris
Fonde der sælges				
Høj risiko fond	281,58	1.478,78	-416.389,42 kr.	0,00 kr.
Lav risiko fond	175,70	0,00	-0,00 kr.	0,00 kr.
Fonde der købes				
Høj risiko fond	281,58	0,00	+0,00 kr.	0,00 kr.
Lav risiko fond	175,70	2.369,93	+416.389,42 kr.	0,00 kr.

...

Bemærk - Når du ændrer fondsfordelingen

Du ønsker at foretage en ændring, men handelsvinduet er lukket. Vi har derfor angivet de foreløbige kurser for den ønskede handel. Handlen vil afvente, at handelsvinduet åbner og når det er muligt for PFA at handle med fondsforvalterne. Ændringen vil ske til den kurs, der gælder, når handlen gennemføres.

Hvis du vil annullere dit nye valg af fonde

Du har mulighed for at annullere dine handler, som endnu ikke er gennemførte. Hvis du ønsker at annullere en afventende handel, skal du kontakte PFA på ... senest kl. 9.30 den efterfølgende bankdag. Hvis du har foretaget ændringen uden for handelsvinduet, vil handlen stå som afventende. Handlen gennemføres, så snart handelsvinduet åbner.

PFA er uden ansvar, hvis vi af uforudsete grunde ikke kan besvare dit opkald i tide til at annullere dine ændringer.

Priser

Priserne viser, hvad omkostningerne er ved de valgte ændringer. Derudover kan dine løbende omkostninger ændre sig. Du kan altid se de gældende omkostninger i prislisen på www.pfa.dk.

Ændringerne er dit eget ansvar

Med din underskrift erklærer du, at du har forstået ændringerne, og at du accepterer og forstår de konsekvenser, som ændringerne har for din pensionsordning. Du kan altid genfinde denne kvittering i 'Dokumenter' på Mit PFA."

Af pensionsrapport af 12/3 2020 kl. 18:02 fremgår bl.a.:

"Investeringer

For kundenummer: ... er der foretaget disse ændringer:

PFA Investorer

Ankenævnet for Forsikring

8.

95882

Mulige valg	Andel med høj risiko / Andel med lav risiko	Dit valg
Profil A Egne obligatoriske og frivillige indbetalinger	25 / 75	Nyt valg Uden udbetalingssikring
Profil B Egne obligatoriske og frivillige indbetalinger	50 / 50	
Profil C Egne obligatoriske og frivillige indbetalinger	75 / 25	
Profil D Egne obligatoriske og frivillige indbetalinger	100 / 0	Nuværende valg PFA's anbefaling

Af bilaget "Bekræftelse på ændring af investeringsprofil" af 13/3 2020 fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

Ændring af investeringsprofil						×
Handlens status			Gennemført			
Handlen er bestilt			12.03.2020 - kl. 18:02			
Handlen er gennemført.			13.03.2020 - kl. 10:24			
Fond	Kurs	Antal	Salg	Køb	Omkostninger	
Høj risiko fond	258,68 13.03.2020	1.478,78	382.536,22 kr.	-	0,00 kr.	
Lav risiko fond	172,87 13.03.2020	2.212,83	-	382.536,22 kr.	0,00 kr.	
Pris for ændringen					0,00 kr.	
Din samlede pris for handlen					0,00 kr.	

Klageren har fremlagt et screenshot fra selskabets hjemmeside vedr. størrelsen på hans opsparring den 12/3 2020. Af bilaget fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

9.

95882

Opsparing inkl. tilskrevet KundeKapital forrentning i PFA Pension		
Pensionsordning	Opsparing	Dato
PFA Pension [REDACTED]	582.798 kr.	12.03.2020
I alt (skattepligtigt)	582.798 kr.	
50 % skat (anslået)	-291.399 kr.	
	291.399 kr.	

Klageren har i mail af 13/8 2020 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg har lige før Corona krisen gået fra risiko D til A, dette gjorde jeg 100 % selv og trykker selv på knappen hvor jeg får en kurs/værdi/tab oplyst og handlen/skiftet går igennem. Jeg har skærmprint der stod at jeg ca. har et tab på 55 tkr. og det tab vil jeg gerne tage, men mit tab kan jeg se nu har været endnu større, faktisk går der lang tid før skiftet sker uden information til mig.

Så derfor spørger jeg om i kan sende mig detaljer for hvad der sker fra d. 1. marts til 31. marts på min investering ift. afkast, værdi mv. på daglig basis samt svar på hvorfor jeg ikke er meldt over i anden pulje straks i stedet for 1-2 uger som er er mit bedste gæt. Jeg fik aldrig besked på at skiftet ikke skete gratis, hverken på skærmen eller mail, det er noget jeg selv skal finde ud af???

Min forventning er at blive skadesfri indenfor de rammer jeg selv er blevet oplyst på dagen jeg sælger, faktisk 'bare' få det tab/produkt som jeg har bedt om og ikke mere. Jeg vil mene jeg ca. har tabt 50 tkr. på at handlen sker så sent/forsinket og ikke bliver oplyst om dette. Hvis dette ikke kan imødekommes beder jeg gerne om en mail med hvem jeg så skal skrive til, ønsker kun skriftlig kommunikation."

Klageren har i mail af 17/8 2020 til selskabet bl.a. bemærket:

"Jeg læser hvad du skriver, men igen, ved alle handler man normalt laver om det er i bank eller lignende får du at vide ligesom jeg hvad du solgte til osv. jeg får at vide 2 sek. efter hvad tabet er hos jer (se skærmprint), men det tab bliver så 60 tkr. større end det jeg bekræfter. Venligst send mig dokumentation på dette, jeg kan nemlig ikke se det. Jeg ønsker stadig en opgørelse eller lignende der fortæller hvad jeg havde vi værdi før og efter samt en opgørelse over den daglige værdi samt det jeg får på skrift når jeg laver handlen, tænker at det bliver oplyst i forhold til MIFID II."

Af udskrift fra selskabets hjemmeside "Mit PFA" fremlagt af selskabet fremgår bl.a.:

"Når du foretager ændringer i PFA Investorer eller Du Investorer, som har indvirkning på din opsparing eller fremtidige indbetalinger, beskriver vi det, der sker, som en handel. En handel er køb eller salg, som PFA foretager for dig.

Fonde

Din opsparing er placeret i fonde. Det kan både være PFA's egne investeringsfonde og eksterne fonde. Placeringen sker ved, at opsparingen knyttes til investeringsbeviser i de aktuelle fonde. Det betyder, at din opsparing er knyttet til en andel af fondens værdi, og du har derfor ret til et afkast af disse investeringsbeviser. Når du foretager ændringer, kan det få indflydelse på, hvilke beviser der er tilknyttet din opsparing. Det er dog altid PFA, som ejer beviserne og foretager eventuelle handler med fondsforvalterne.

Kurser

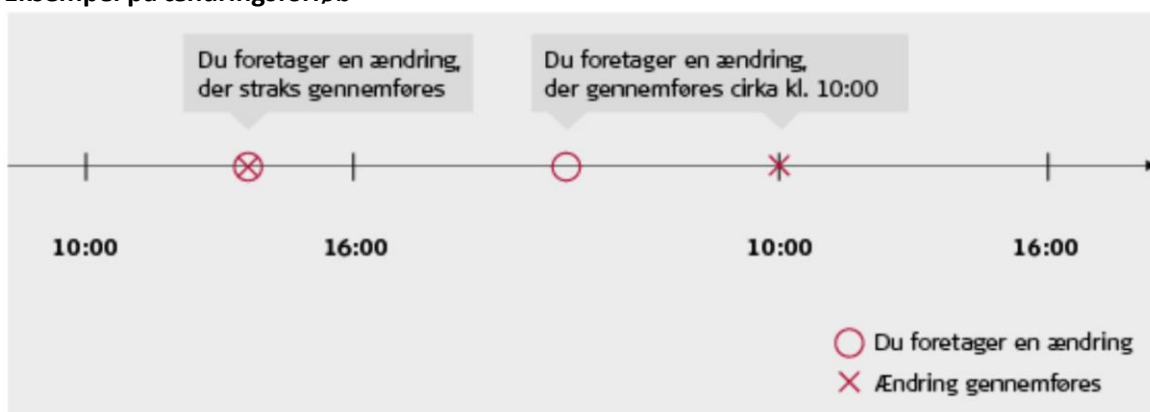
Hvis du vælger en ekstern fond i Du Investerer, har PFA angivet en kurs, som er fondens indre værdi. Du kan se disse kurser, når du vælger fonde til din opsparing i Du Investerer. Der kan være forskel på de indre værdier, som PFA angiver her på Mit PFA og de indre værdier, som du kan finde i andre medier.

I forbindelse med handler angiver PFA en købs- og en salgskurs, som er den indre værdi inklusiv eventuelt tillæg eller fradrag – det vil sige spread. Du kan se disse kurser, før du godkender dine ændringer.

Når du vil foretage en ændring

Når du foretager en ændring, sørger PFA for, at der bliver købt eller solgt investeringsbeviser, hvis det er nødvendigt. I nogle tilfælde kan ændringen gennemføres straks til gældende kurs. Andre gange kan den først gennemføres senere. Det afhænger af, hvornår du foretager ændringen. Vælger du at foretage ændringer i tidsrummet mellem kl. 16.00 og når handelsvinduet åbner kl. ca. 10 eller på dage, der ikke er danske bankdage, eller på andre tidspunkter, hvor der er lukket for handler, gennemføres ændringen, når det er muligt for PFA at handle med fondsforvalterne. Handlen sker til den kurs, der gælder, når handlen gennemføres.

Eksempel på ændringsforløb



Hvis du vil annullere en ændring

Du har mulighed for at annullere dine ændringer, som endnu ikke er gennemførte. Du skal dog gøre det inden kl. 9.30 på den efterfølgende bankdag. Ønsker du at annullere dine ændringer, skal du ringe til PFA på ... fra kl. 8.15 til kl. 9.30."

"2.3. PFA Investerer

2.3.1. Generelt om PFA Investerer

PFA Investerer er en livscyklus-opsparring, hvor PFA Pension forestår investeringen for den forsikrede.

Den forsikredes pensionsordning tilknyttedes som udgangspunkt én investeringsprofil i PFA Investerer. I PFA Plus er disse for tiden henholdsvis investeringsprofil A, B, C og D. Disse investeringsprofiler afspejler stigende risiko og højere forventninger til afkast, hvor investeringsprofil A har den laveste risiko og de laveste forventninger til afkast.

Forsikringstageren kan have fastsat begrænsninger for den forsikredes valg af investeringsprofiler.

I alle investeringsprofiler sker der en omlægning til mindre risikofyldte investeringer, jo nærmere den forsikrede kommer på den ønskede udbetalingsstart. PFA Pension omlægger investeringsprofilen for indbetalinger og opsparringen ud fra den forsikredes ønskede udbetalingsstart, der fremgår af pensionsbeviset.

Hvis den ønskede udbetalingsstart ændres, vil investeringssammensætningen blive ændret."

Nævnet udtaler:

Klageren har pensionsordning i et markedsrenteprodukt – "PFA Investerer" – hvor han har mulighed for at vælge investeringsprofil i et spænd fra A (laveste risiko) til D (højeste risiko). Den 12/3 2020 kl. 18.02 indgik han aftale på selskabets hjemmeside under anvendelse af NemID om at skifte investeringsprofil fra profil D til profil A. Hans anmodning om at ændre investeringsprofil blev fremsat, efter at handelsvinduet var lukket kl. 16, hvorfor der først blev foretaget salg af fondsandele med høj risiko og køb af fondsandele med lav risiko næste dag den 13/3 2020 kl. 10.24 til de aktuelle kurser. Kursværdien på de fondsandele med høj risiko, som skulle sælges, var i mellemtiden faldet fra 416.389,42 kr., jf. kvittering af 12/3 2020 kl. 18.02, til 382.536,22 kr., jf. bekræftelse på handel af 13/3 2020.

Klageren har anført, at han den 12/3 2020 ikke fik at vide, at handlen først ville ske dagen efter. Han fik ikke oplyst, at de anførte kurser den 12/3 2020 alene var vejledende. Han har anført, at han ikke ville lukke en sådan handel uden kendskab til de konkrete handelskurser, og at han heller ikke ville have handlet den 13/3 2020 med så stort et tab. Han kræver en godtgørelse fra selskabet for mangelfuld rådgivning.

Selskabet har anført, at klageren på et fuldt oplyst grundlag valgte at gennemføre profilskift fra profil D til A uden for handelsvinduets åbningstid, hvorfor selskabet ikke er erstatningsansvarlig for tab opstået som følge af mellemliggende kursændringer.

Af et af selskabet fremlagt skærmpoint af siden - hvor klageren skulle godkende ændringerne af pensionsordningen med NemID - fremgår det af en fremhævet hvid bjælke: "Klik her for at se dine ændringer samt, hvad ændringerne koster". Klageren skal forud for sin godkendelse med NemID sætte flueben ud for: "Jeg har læst og forstået de ændringer, som jeg skriver under på. Jeg accepterer og forstår de konsekvenser, som mine valg har for min pensionsordning i PFA."

Selskabet har oplyst, at den ændringsoversigt, som klageren på ovennævnte skærmside kunne tilgå, er identisk med den kvittering for ændringer i pensionsordningen, som klageren modtog i sin postkasse på selskabets hjemmeside "Mit PFA". Af kvitteringen af 12/3 2020 kl. 18.02 fra selskabet fremgår det, at "Oversigten viser de ændringer, som du herved godkender med NemID. Når du har godkendt ændringerne, bliver denne oversigt gemt som kvittering under 'Dokumenter' på Mit PFA."

Af kvitteringen fremgår det, at "Når du ændrer dine valg under PFA Investorer, bliver fordelingen af Høj og Lav Risiko fondene i din pensionsordning tilpasset dit nye valg. Køb og salg afregnes til den aktuelle markedsrente." Af oversigtsskemaet angående fonde, der sælges og købes, fremgår det, at der er tale om "foreløbig kurs". Det fremgår herefter, at "Du ønsker at foretage en ændring, men handelsvinduet er lukket. Vi har derfor angivet de foreløbige kurser for den ønskede handel. Handlen vil afvente, at handelsvinduet åbner og når det er muligt for PFA at handle med fondsforvalterne. Ændringen vil ske til den kurs, der gælder, når handlen gennemføres. ... Du har mulighed for at annullere dine handler, som endnu ikke er gennemførte. Hvis du ønsker at annullere en afventende handel, skal du kontakte PFA på ... senest kl. 9.30 den efterfølgende bankdag. Hvis du har foretaget ændringen uden for handelsvinduet, vil handlen stå som afventende. Handlen gennemføres, så snart handelsvinduet åbner."

Selskabet har også fremlagt en udskrift fra selskabets hjemmeside, hvor klageren kan læse om ændringer i investeringsvalg. Heraf fremgår det blandt andet, at "Når du foretager en ændring, sørger PFA for, at der bliver købt eller solgt investeringsbeviser, hvis det er nødvendigt. I nogle tilfælde kan ændringen gennemføres straks til gældende kurs. Andre gange kan den først gennemføres senere. Det afhænger af, hvornår du foretager ændringen. Vælger du at foretage ændringer i tidsrummet mellem kl. 16.00 og når handelsvinduet åbner kl. ca. 10 eller på dage, der ikke er danske bankdage, eller på andre tidspunkter, hvor der er lukket for handler, gennemføres ændringen, når det er muligt for PFA at handle med fonds-forvalterne. Handlen sker til den kurs, der gælder, når handlen gennemføres."

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets information om handler med investeringsfonde i forbindelse med skift af investeringsprofil var mangelfuld og kan begrunde, at selskabet er ifaldet et erstatningsansvar over for klageren. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale erstatning eller compensation til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det fremgår af skærbilledet, hvor klageren skal godkende ændringerne af pensionsordningen, at han kan klikke sig til en oversigt over ændringerne. Han skal endvidere "sætte flueben" ved, at han har læst og forstået de ændringer, han skriver under på.

Nævnet har videre lagt vægt på, at oversigtsdokumentet ("kvitteringen") angiver, at der er tale om foreløbige kurser for de fonde, der sælges og købes, at handlen afventer åbning af handelsvinduet, og at ændringen vil ske til den kurs, der gælder, når handlen gennemføres. Klageren oplyses også om, at han kan annullere handlerne indtil kl. 9.30 den efterfølgende bankdag. Oversigtsdokumentet består af kun 2 sider og fremstår overskueligt i sin opbygning, og oplysningerne om, at der handles til de aktuelle kurser, når handelsvinduet åbner, fremgår – efter nævnets vurdering – klart og tilstrækkeligt fremhævet.

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

Ankenævnet *for* Forsikring

14.

95882

Som følge heraf

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