

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. maj 2021 blev i sag nr. 96061:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Livsforsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskemaet af 8/11 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

I forbindelse med overflytning af mine pensioner fra [selskab1] til Topdanmark, 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 Topdanmark, 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. Da jeg klagede over den lange ekspeditionstid, fik jeg pr. telefon, oplyst at morarenterne, som jeg ville få pga. den lange ekspeditions tid, ville dække mit tabte, og mere til.

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

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

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

I brev af 30/11 2020 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Tvisten

Klager opretter en privat pensionsordning i Topdanmark pr. 1. oktober 2019. Klager udfylder i den forbindelse en anmodning om at få overført to pensionsordninger fra [selskab1] til Topdanmark.

Den ene pensionsopsparing bliver overført til Topdanmark den 16. januar 2020. Den anden overførselsanmodning bliver dog i flere omgange afvist af [selskab1], da der er en uigenkaldelig begunstiggelse på denne pensionsordning. Denne pensionsopsparing bliver derfor først overført til Topdanmark den 18. maj 2020.

Klager er utilfreds med den lange sagsbehandlingstid og gør krav på godtgørelse for dobbelte omkostninger og forsikringsdækninger, morarenter og renter samt godtgørelse af forskellen mellem afkastet for Profilpension Mellem risiko og Profilpension Høj risiko.

Topdanmark gør gældende, at den lange sagsbehandlingstid ikke skyldes forhold, som Topdanmark har indflydelse på og afviser derfor klagers krav.

Sagsfremstilling

Klager opretter en privat pensionsordning i selskabet. Det fremgår af begæringen, at ordningen skal træde i kraft pr. 1. maj 2019, men ordningen ender med at træde i kraft pr. 1. oktober 2019. Der er tale om en pensionsordning, hvor arbejdsgiver står for indbetalingen (Bilag A).

Overførsel af pensionsopsparing fra [selskab1]

Klager indsender den 15. oktober 2019 en anmodning om overførsel af pensionsordning til selskabet – en såkaldt § 41-overførsel (Bilag B + Bilag C).

Der anmodes herefter om overførsel af to pensionsopsparinger fra [selskab1]; Forsikringsnr. ...19 (herefter 'Ordning 1') og Forsikringsnr. ...59 (herefter 'Ordning 2'). Anmodningerne sendes til [selskab1] den 17. oktober 2019.

Ordning 1 bliver overført fra [selskab1] den 16. januar 2020 (Bilag D). Ved overførslen er der tillagt et rentebeløb på 6.370,51 kr., idet denne overførsel er sket senere end den fastsatte frist i Renteaftalen, dvs. senere end 'Løbende måned + 1 måned + 5 bankdage'.

[Selskab1] afviser den 13. december 2019 overførsel af Ordning 2 (Bilag E). Som årsag til afvisningen angiver [selskab1], at der er indsat en uigenkaldelig begunstiggelse på denne police.

Selskabet anmoder på ny [selskab1] om at overføre Ordning 2, men denne anmodning bliver også afvist, da der fortsat er en uigenkaldelig begunstiggelse på Ordning 2 (Bilag F).

Klager indhenter den 24. april 2020 samtykke fra de uigenkaldelige begunstiggede på Ordning 2, sådan at det bliver muligt at overføre Ordning 2 (Bilag G). På baggrund heraf anmoder selskabet den 5. maj 2020 [selskab1] om at overføre Ordning 2, og [selskab1] overfører den 18. maj 2020 Ordning 2 til selskabet (Bilag H).

Der tillægges ikke morarenter ved overførsel af Ordning 2. På grund af sagsforløbet fritager [selskab1] dog klager for at betale overførselsgebyret på 1.875 kr. (jf. mail af 11. juni 2020 vedlagt af klager).

Investeringsvalg

Klagers pensionsopsparing i selskabet investeres i Profilpension Høj risiko ud fra klagers valg ved indtegningstidspunktet. Klager har løbende haft mulighed for at ændre investeringsvalg.

Klager har på intet tidspunkt giver udtryk for, at klager ønskede at ændre risikoprofil fra Høj risiko til Mellem risiko. Klagers investeringsvalg har således været i overensstemmelse med klagers eget ønske.

Vores vurdering

Overordnet er det selskabets vurdering, at klager ikke har opgjort sine krav tydeligt.

Det fremgår således ikke, hvorfor klager mener, at han skulle være berettiget til godtgørelse for dobbelte forsikringsdækninger og administrationsomkostninger samt i hvilken periode, ligesom klager ikke har understøttet sit krav om renter. Klager har desuden ikke fremlagt dokumentation for, hvorfor klager mener, at klager skal godtgøres forskellen mellem afkastet for Profilpension Mellem risiko og Profilpension Høj risiko.

Derudover er det selskabets vurdering, at klager for så vidt angår kravet om morarenter har rettet kravet mod et forkert selskab. Klager kunne i øvrigt lige så vel have rettet kravet om godtgørelse for betaling af dobbelte forsikringsdækninger og administrationsomkostninger mod [selskab1].

Selskabet skal derudover bemærke følgende:

Sagsbehandlingstid i forbindelse med overførslerne fra [selskab1]

Selskabet sender overførselsanmodningerne til [selskab1] for Ordning 1 og Ordning 2 to dage efter, at klager har indsendt den underskrevne overførselsanmodning til selskabet.

Selskabet kan ikke gøres ansvarlig for [selskab1's] sagsbehandlingstid samt det forhold, at [selskab1] måtte afvise overførsel af Ordning 2 grundet en uigenkaldelig begunstiggelse på denne ordning.

Selskabet bemærker, at [selskab1] har anerkendt en længere sagsbehandlingstid, og [selskab1] har derfor valgt at fritage klager for betaling af overførselsgebyret. På baggrund heraf er det selskabets vurdering, at klager er godtgjort for en længere sagsbehandling. Såfremt klager ikke er tilfreds med størrelsen af denne godtgørelse, bør klager rette sit krav mod [selskab1].

Dobbelte forsikringsdækninger

Ved oprettelse af en ny pensionsordning med forsikringsdækninger er det væsentligt at være opmærksom på, at klager først skal opgive sin eksisterende pensionsordning med forsikringsdækninger i afgivende selskab, når antagelsesprocessen i selskabet (modtagende selskab) er gennemført. Dette skyldes, at forsikringsdækningerne i selskabet oprettes på baggrund af klagers helbredsoplysninger.

Selskabet meddeler den 30. august 2019 klager, at forsikringsdækningerne er antaget, dog med en klausul på højre hofte. På baggrund heraf sættes forsikringsdækningerne i kraft 1. august 2019 (Bilag I). Klager meddeler dog, at han først kan nå at starte indbetalingen op i oktober måned, hvorfor ikrafttrædelsesdatoen rykkes til 1. oktober 2019. (Bilag J og Bilag K).

Klager har således haft tid til at opsige forsikringsdækninger i [selskab1], inden hans nye pensionsordning trådte i kraft pr. 1. oktober 2019.

Selv hvis klager ikke har opsagt forsikringsdækningerne i [selskab1] inden 1. oktober 2019, er selskabet dog ikke forpligtet til at godtgøre klager for at have forsikringsdækninger i to selskaber i en eventuel periode. Dette skyldes, at det er klager selv, der skulle have opsagt forsikringerne i [selskab1]. Det er således ikke et forhold, som selskabet kan gøres ansvarlig for.

Dobbelte administrationsomkostninger

Klager har haft to kundeforhold i en periode, hvorfor såvel selskabet som [selskab1] har været berettiget til administrationsomkostninger.

Selskabet skal derfor ikke godtgøre klager for at have betalt administrationsomkostninger til to selskaber i en periode, da dette følger af, at klager har haft to kundeforhold.

Morarenter

Retten til morarenter udspringer af 'Aftale om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber' (i det følgende 'Renteaftale').

Et selskab tilsluttet Renteaftalen skal således tillægge morarenter, hvis overførslen ikke gennemføres indenfor fristerne i Renteaftalen.

Følgende fremgår bl.a. af 'Renteaftalen' § 4, stk. 1: *'Overføres pensionsmidlerne mere end 5 bankdage efter fristen i § 3, stk. 3, eller efter fristen i § 3, stk. 4, skal der tillægges morarenter, jf. § 5 i renteloven. I lukkeperioden tillægges der ikke morarente i medfør af renteloven. Morarenterne beregnes med virkning fra udløbet af fristen i § 3, stk. 3 til og med overførselsdatoen.'*

Pligten til at afholde morarenterne påhviler det såkaldte afgivende selskab, som i denne sag er [selskab1], da overførslen sker fra [selskab1] til selskabet. Selskabet kan derimod ikke blive pålagt at afholde morarenter, da selskabet er det såkaldte modtagende selskab.

Selskabet kan konstatere, at [selskab1] har tillagt morarenter ved overførsel af Ordning 1, men ikke ved overførsel af Ordning 2. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at Ordning 2 overføres på baggrund af overførselsanmodning sendt 5. maj 2020, hvorfor overførslen den 18. maj 2020 er sket indenfor fristen i Renteaftalen.

Selskabet vil i øvrigt henvise klager til at rette sit krav mod [selskab1], hvis klager mener, at han er berettiget til morarenter.

Investeringsvalg

Klagers pensionsopsparing er efter klagers ønske placeret i Profilpension Høj risiko. Klager har på intet tidspunkt meddelt, at klager ønskede at skifte risikoprofil.

Selskabet fastholder derfor, at klagers opsparring er korrekt investeret og afviser således at godtgøre klager for forskellen mellem afkastet i Profilpension Mellem risiko og Profilpension Høj risiko.

Konklusion

Topdanmark fastholder, at klagers krav skal afvises.

Vurderingen beror sammenfattende på følgende forhold:

- Selskabet har ikke haft indflydelse på sagsbehandlingstiden i forbindelse med overførslerne af klagers opsparring fra [selskab1].
- Retten til morarenter udspringer af Renteaftalen. Renteaftalen foreskriver fristen for, hvornår et afgivende selskab skal tillægge morarenter i forbindelse med en overførsel. Da selskabet er modtagende selskab, kan selskabet ikke blive pålagt at betale morarenter. Klager opfordres derimod til at rette sit krav om morarenter til afgivende selskab.
- Klager har selv været ansvarlig for at opsig eventuelle forsikringsdækninger i [selskab1]. Selskabet skal derfor ikke godtgøre klager for i en eventuel periode at have betalt for forsikringsdækninger i to selskaber.
- Klager har i en periode haft et aktuelt kundeforhold i såvel selskabet som [selskab1]. Begge selskaber er derfor berettiget til administrationsomkostninger, så længe der er et aktuelt kundeforhold. Selskabet skal derfor ikke godtgøre klager for i en periode at have betalt administrationsomkostninger til to selskaber.
- Klagers opsparring har været placeret i Profilpension Høj risiko siden pensionsordningen blev etableret pr. 1. oktober 2019. Klager har ikke givet udtryk for, at han ønskede at skifte risiko-profil. Da klagers opsparring har været korrekt investeret, har klaget således ikke krav på en godtgørelse."

Klageren har i mail af 3/2 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Iht. mail modtaget d. 16.4.2020, kl. 09:54 fra Top Danmark bilag ... står der at der hos Top Danmark er lavet 2 fejl, som gør at [selskab1] ikke får den nødvendige information. Disse fejl skal efter min opfattelse ikke komme mig til last. Hvorfor jeg stadigvæk fastholder mit krav mod TopDanmark.

Fejl #1. Top Danmark sender ikke en erklæring om uigenkaldelig begunstiget skal ændres, og der sendes ikke en formular til undertegnede før langt senere i forløbet.

Fejl 2. En intern medarbejder laver en fejl i Top Danmarks LIVA.

'Fra: ...

Sendt: 16. april 2020 09:54

...

Vi anmoder første gang om overførsel fra [selskab1] af ...59 den 16.10.2019. [Selskab1] afviser overførsel den 13.12.2019 med begrundelsen, at der er uigenkaldelig begunstiget.

Vi skriver til ... den 6.1.2020, at [selskab1] 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

Ankenævnet for Forsikring

6.

96061

med, at den kommentar, der kan skrives i Liva, er til intern brug og ikke bliver sendt med til [selskab1]). EDI systemet har automatisk rykker procedure og har sendt rykker til [selskab1] den 23.3.2020.

...'

Til orientering har jeg ikke på noget tidspunkt anfægtede at mine pensioner har været i Høj Risiko hos Top Danmark. Det har udelukkende været da jeg havde mine pensioner hos [selskab1], at jeg efter utallige anmodninger har ønsket Høj Risiko. Det ønske kunne [selskab1] ikke indfri, da de var midt i en omlægning fra SEB, er jeg blevet oplyst. Forskellen for det tabte udbytte, vil jeg gerne holde [selskab1] ansvarlig for.

Om det er Top Danmark eller [selskab1] som har ansvaret eller begge selskaber kan jeg ikke afgøre, og har derfor startet klagerne hos jer."

Selskabet har i brev af 5/2 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager gør for det første gældende, at selskabet har begået to fejl i forbindelse med afsendelse af overførselsanmodningen til [selskab1].

Selskabet er ikke enig i denne påstand.

Det er ikke selskabet, der skal sikre, at klager udfylder en samtykkeerklæring til at ophæve den uigenkaldelige begunstigelse i [selskab1]. Dette forhold skal klager selv afklare med [selskab1].

Det forhold, at selskabet i forbindelse med afsendelse af overførselsanmodningen har indtastet en tekst til [selskab1], der ikke kommer frem til [selskab1], ændrer ikke på, at selskabet ikke kan gøres ansvarlig for [selskab1's] sagsbehandlingstid.

Selskabet fastholder derfor, at klager må rette sit krav mod [selskab1], for så vidt angår sagsbehandlingstiden i forbindelse med overførslerne.

Klager gør dernæst gældende, at klager ikke kunne få omlagt sin opsparing i [selskab1] pga. forhold relateret til [selskab1's] opkøb af ... Dette forhold vedrører ikke selskabet, og selskabet opfordrer derfor fortsat klager til at rette sit krav direkte mod [selskab1]."

Hertil har klageren i mail af 8/2 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Min påstand at Top Danmark siger, at jeg blot skal underskrive nogle dokumenter, så klarer de resten, er det min forventning at Top Danmark klarer sagen indbydes. Det er Top Danmark og [selskab1] som er eksperterne, ikke mig."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af "aftale om pension og forsikring for klageren" af 30/9 2019 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

7.

96061

"Bilag: Omkostninger til Topdanmark

...

- Indbetalingsomkostninger (ej indskud)

Fra	Til	Omkostningsprocent
0,00 kr.	30.000,00 kr.	1,5 %
30.000,00 kr.		1,5 %

Indbetalingsomkostningerne beregnes af den årlige indbetaling (efter fradrag af AMB).

- Ekstra indbetalingsomkostninger i perioden 1. oktober 2019 - 1. oktober 2022

Fra	Til	Omkostningsprocent
0,00 kr.		0,5 %

De første 3 år efter, at aftalen er indgået, fratrækkes yderligere omkostninger, som beregnes af den årlige indbetaling (efter fradrag af AMB).

- Indskudsomkostninger

Fra	Til	Omkostningsprocent
0,00 kr.		0 % af hele indskuddet

Indskudsomkostningerne beregnes af engangsindbetalinger (efter fradrag af AMB).

- Opsparingsomkostninger

Fra	Til	Omkostningsprocent
0,00 kr.		0,1 % af hele opsparingen

Opsparingsomkostningerne beregnes årligt ud fra opsparingens størrelse.

„

Af elektronisk udskrift af 13/12 2019 vedr. afvisning af overføring af ordning 2 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

8.

96061

Stamoplysninger:	
Meddelelsestype: Afvist anmodning (15)	Afsendt den: 13.12.2019 15:18
Pensionstype: Uden for jobskifteaftale	Version 3.4
Reference: 8811	
Afsender:	Modtager:
████████ Pension	Topdanmark Liv
CVR-nummer: ██████████	CVR-nummer: ██████████
Kontaktoplysninger:	
Navn: ████████████████████	
Telefon: ████████████████████	
Sagsforhold:	
Aftalenummer i ██████████ Pension: ██████████ 59	
Afvisningsoplysninger:	
Årsag: Uigenkaldelig begunstigelse	
Supplerende tekst: Kundens børn (til lige deling) er indsat som uigenkaldelig begunstiget.	

Af elektronisk udskrift af 16/4 2020 vedr. afvisning af overføring af ordning 2 fremgår bl.a.:

Stamoplysninger:	
Meddelelsestype: Afvist anmodning (15)	Afsendt den: 16.04.2020 11:53
Pensionstype: Uden for jobskifteaftale	Version 3.4
Reference: 14733	
Afsender:	Modtager:
████████ Pension	Topdanmark Liv
CVR-nummer: ██████████	CVR-nummer: ██████████
Kontaktoplysninger:	
Navn: ████████████████████	
Telefon: ████████████████████	
Sagsforhold:	
Aftalenummer i ██████████ Pension: ██████████ 59	
Afvisningsoplysninger:	
Årsag: Anden årsag (se fritekst)	
Supplerende tekst: Uigenkaldeligt begunstigede (kundens børn). Vi skal bruge accept fra dem før vi kan overføre.	

I erklæring udarbejdet af det afgivende selskab og underskrevet af klageren og klagerens børn den 26/4 2020 hedder det bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

9.

96061

"Ændring af uigenkaldelig begunstivelse på din pensionsordning

Tak for din henvendelse om, at du ønsker at ændre begunstivelsen på din pensionsordning. Du har den 1. oktober 2010 indsat dine børn som uigenkaldelig begunstiget. Før vi kan fjerne den uigenkaldelig begunstivelse, skal vi have en skriftlig accept fra parterne.

I forbindelse med, at jeg ønsker at overføre min ordning til TopDanmark, skal den påførte uigenkaldelige begunstivelse fjernes.

Hermed gives der samtykke fra mine børn til, at de fjernes som uigenkaldelig begunstiget."

Af elektronisk udskrift af 15/5 2020 vedr. overførsel af klagerens ordning 2 fremgår bl.a.:

Sagsforhold:	
Opgørelsesdato:	12.05.2020
Aftalenummer i [redacted] Pension:	[redacted] 59
Ophørspension (PBL §15 A):	Nej
Tidligste pensionsalder:	5 år før folkepensionsalderen
Ekspeditionsgebyr:	0,00 kr.

...

Indbetaling:	
Modtagelse af anmodning:	05.05.2020
Opgørelsesdato:	12.05.2020 Overførselsdato: 18.05.2020
Beløb uden PAL-skat og renter, kr.:	1.204.302,00
Tilbageholdt PAL-skat:	0,00
Total overført beløb, kr.:	1.204.302,00
Overførselsform:	Konto
Bankregistreringsnummer:	[redacted]
Kontonummer:	[redacted]

Nævnet udtaler:

Klageren oprettede pr. 1/10 2019 en privat pensionsordning i selskabet. Den 15/10 2019 indsendte han en underskrevet anmodning til selskabet om overførsel af to pensionsordninger fra det afgivende selskab til det indklagede selskab. Det indklagede selskab videresendte overførselsanmodningen til det afgivende selskab den 16/10 2019.

Den ene ordning blev overført fra det afgivende selskab den 16/1 2020. Da overførslen skete senere end løbende måned + 1 måned + 5 bankdage, tillagde det afgivende selskab renter, jf. branchens "Renteaftale".

For så vidt angår den anden ordning afviste det afgivende selskab den 13/12 2019 overførselsanmodningen med oplysning om, klagerens børn var indsat som uigenkaldeligt begunstigede. Den 14/1 2020 sendte selskabet en ny overførselsanmodning til det afgivende selskab. Af det indklagede selskabs interne mail af 16/4 2020 fremgår det, at selskabets medarbejder i den forbindelse noterede i sagssystemet LIVA, at det indklagede selskab skulle overtage begunstiggelsen, men at medarbejderen ikke var opmærksom på, at kommentaren blev noteret et sted, hvor den ikke blev sendt med til det afgivende selskab sammen med overførselsanmodningen. Kommentaren blev derfor ikke modtaget af det afgivende selskab. Den 16/4 2020 afviste det afgivende selskab den nye overførselsanmodning. Den 24/4 2020 indhentede klageren samtykke fra sine børn til, at begunstiggelsen kunne bortfalde. Den 5/5 2020 anmodede selskabet igen om overførsel af ordningen, og den 18/5 2020 overførte det afgivende selskab værdien af ordningen.

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 pensionsordningen i det afgivende selskab var investeret i et "mellem risiko-produkt", mens pensionsordningen i det indklagede selskab – i overensstemmelse med klagerens ønske – er investeret i et "høj risiko-produkt". Nævnet lægger videre til grund, at klageren henviser til, at et "høj risiko-produkt" ville have givet bedre afkast i den omhandlede periode.

Klageren har også klaget til nævnet over det afgivende selskab med angivelse af tilsvarende dækningskrav. Klagesagen mod det afgivende selskab er blevet behandlet af nævnet under sagsnr. 95603 og er blevet afgjort samtidig af nævnet.

Det indklagede selskab har anført, at den lange sagsbehandlingstid ikke skyldes forhold, som selskabet har indflydelse på. Selskabet har anført, at retten til morarenter udspringer af Rente-

aftalen, og at klageren må rette sit krav mod det afgivende selskab. Klageren har selv været ansvarlig for at opsige eventuelle forsikringsdækninger i det afgivende selskab, og det indklagede selskab kan derfor ikke godtgøre klageren for en eventuel periode med dobbelt forsikringsdækning.

Nævnet bemærker indledningsvist, 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 afgivende selskab og det indklagede selskab burde samlet set have kunnet ekspedere pensionsoverførslen væsentligt hurtigere. Det indklagede selskab havde som modtagende selskab i relation til pensionsoverførslen en pligt til at hjælpe klageren med at afklare eventuelle hindringer.

Nævnet lægger til grund, at det indklagede selskab bidrog til sagsforsinkelsen, da selskabet efter modtagelse af afvisningen af den første overførselsanmodning den 13/12 2019 sendte en ny, utilstrækkelig overførselsanmodning til selskab1 den 14/1 2020. Det indklagede selskabs kommentar til det afgivende selskab om at ville overtage begunstigelsen kom ikke frem, da det indklagede selskabs medarbejder ved en fejl skrev kommentaren et forkert sted i sagssystemerne. Det var herefter påregneligt, at det afgivende selskab igen afviste at foretage overførsel med henvisning til begunstigelsesbestemmelsen.

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 finansiel 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.

Nævnet finder, at det indklagede selskab den 14/1 2020 – hvor selskabet sendte en ny, anden overførselsanmodning til det afgivende selskab – burde have sikret sig, at det blev meddelt det afgivende selskab, at det indklagede selskab skulle overtage begunstigelsen. Nævnet finder, at

denne fejl i væsentlig grad har været medvirkende til, at det tog 7 måneder at få gennemført pensionsoverførslen. Nævnet finder, at det skønsmæssigt kan lægges til grund, at det indklagede selskabs fejlekspedition har betydet ca. 1 måneds længere ekspeditionstid. En sådan forsinkelse af en pensionsoverførsel kan ikke anses for ubetydelig.

På den baggrund og efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet skal betale renter for en periode på 1 måned, svarende til den tid som selskabets sagsbehandlingsfejl samlet set har forlænget den ønskede pensionsoverførsel med.

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 et eventuelt mistet investeringsafkast i denne sag som følge af forsinkelse med at overflytte ordningen fra et "mellem risiko-produkt" hos det afgivende selskab til et "høj risiko-produkt" hos det indklagede 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 tilskrives, at der ikke er sket rettidig opsigelse af forsikringerne i det afgivende selskab i forbindelse med, at forsikringsdækningerne i det indklagede skulle træde i kraft. Opsigelse af forsikringsdækningerne er ikke knyttet op på overførsel af pensionsopsparingen.

Ankenævnet for Forsikring

13.

96061

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

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Livsforsikring A/S, skal betale renter for en periode på 1 måned af det beløb, som selskabet i forbindelse med effektuering af en pensionsoverførsel for klageren har været for lang tid om at få overført. Rentebeløbet beregnes efter principperne i Renteaftalen. Beløbet forrentes efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen