

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. juni 2021 blev i sag nr. 96247:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Livsforsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har aldersopsparing. Hun har i klageskemaet af 19/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Selskabet har foretaget korrektion af afkast med tilbagevirkende kraft, således der er fremkommet et tab. Se vedlagte klage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Korrektion af mit afkast med +13.469 kr. Se vedlagte klage."

Klageren har i et vedlagt klagebrev til nævnet bl.a. anført:

"Klage over afkastkorrektion på Aldersopsparing i Topdanmark

I 2019 blev min aldersopsparing overført fra [bank] til Topdanmark. Aftalen med Topdanmark har aftalenr. ... (Bilag 1). Den 24/2-20 indbetalte jeg 50.200 kr. på ordningen.

På Topdanmarks hjemmeside kan jeg løbende orientere mig om afkastet på min ordning. Hjemmesiden har 2 billeder, hvor afkastet fremgår. Af det ene billede fremgår udelukkende afkastet på ordningen, og af det andet billede fremgår afkast, omkostninger og pensionsafkastskat.

Afkastet for maj måned 2020 fremgik med forskellige beløb på de 2 billeder. På det ene billede fremgik et positivt afkast på 11.069 kr. og på det andet billede et negativt afkast på 2.400 kr. Der er således korrigeret med et tab på 13.469 kr. (Bilag 2)

Det undrede mig selvfølgelig meget, hvorfor jeg undersøgte det.

Jeg fik den forklaring, at det var det negative afkast på 2.400 kr., som var korrekt. Min indbetaling den 24/2-20, 50.200 kr., blev investeret 24/3-20 til kurs 102,17. (Bilag 3 og Bilag 4)

Topdanmark oplyser, at selskabet har følgende forretningsgang:

- Indbetalinger investeres senest 15 hverdage fra modtagelse
- Overholdes fristen på 15 hverdage ikke, bærer Topdanmark risikoen og stiller kunderne som var deres indbetaling investeret 5 hverdage efter modtagelsen.

Denne forretningsgang kan ikke udledes af 'Investeringsbetingelser for pension i Topdanmark Livsforsikring A/S'. Forretningsgangen fremgår heller ikke af min aftale om pension med Topdanmark.

Jfr. Topdanmarks investeringsbetingelser fremgår af pkt. 8, at 'Investering sker hurtigst muligt efter, at indbetalingen er registreret i Topdanmark'.

Da min indbetaling den 24/2-20 er investeret 24/3-20, altså senere end 15 hverdage efter indbetalingen, korrigerer Topdanmark således, at min indbetaling investeres tilbage til den 28/2-20 til kurs 135,41. Det medfører et tab på 13.469 kr., som korrigeres i Topdanmarks systemer i maj måned, hvorved der registreres et negativt afkast på 2.400 kr.

Jeg har klaget over det korrigerede afkast til forsikringsselskabet. (Bilag 5) Svar på min klage var, at Topdanmark har handlet efter gældende forretningsgange og tager desuden ikke hensyn til om kunderne vinder eller taber på disse, da de blot stiller kunderne, som de burde være stillet, såfremt de havde overholdt rimelige ekspeditionstider. Der er således ikke grundlag for nogen form for kompensation i sagen. (Bilag 6)

Jeg er uenig i dette svar, hvorfor jeg herved klager over den foretagne korrektion på min aldersopsparing. Topdanmark ikke har overholdt deres egne forretningsgange – endda forretningsgange, som ikke er offentliggjorte.

Topdanmark har haft mit kontante indskud frem til investeringstidspunktet – den 24/3-20. Derved 'tjener' Topdanmark på at have min kontante indbetaling i perioden frem til investeringstidspunktet. Jeg mener ikke, at en professionel investeringsvirksomhed, kan føre et beregnet tab tilbage i tid over til mig.

Jeg tør slet ikke tænke på, hvordan Topdanmark kan spekulere i, hvornår det vil være hensigtsmæssigt at investere indbetalinger.

Jeg mener også, at der er – og skal være – forskel på, om en 'for sen' investering af kontante indskud, skal påvirke pensionsopsparerens saldo. Hvis en professionel investeringsvirksomhed – som Topdanmark – investerer 'for sent', og det medfører, at pensionsopspareren, som er uprofessionel, lider et tab, skal Topdanmark kompensere 'tabet'. Det modsatte kan ikke være tilfældet. I disse tilfælde, må afkastet beregnes fra det reelle investeringstidspunkt.

Desuden synes jeg, at det er meget kritisabelt, at det ikke kan udledes af 'Investeringsbetingelser' eller min aftale med Topdanmark.

Jeg mener mig derfor berettiget til at få kompenseret det beregnede tab på 13.469 kr.

Jeg skal endvidere anføre, at jeg som pensionsopsparer ikke har nogen mulighed for at se disse korrektioner. Det var helt tilfældigt, at jeg blev opmærksom på problemstillingen, for Topdanmark ikke havde fået opdateret deres billeder på hjemmesiden under 'Mit Topdanmark'.

Jeg står selvfølgelig til rådighed med yderligere oplysninger. Jeg skal for ordens skyld oplyse, at jeg har aftale med [forsikringsmægler] omkring min pensionsordninger. Denne klage er dog på ingen måder rettet mod [forsikringsmægler]."

I brev af 22/1 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Tvisten

Klager er utilfreds med, at selskabet har foretaget en kompensationshandel (i det følgende kaldt 'afkastkorrektion'), der bevirker, at hendes opsparing er fratrasket 13.469 kr.

Selskabet har foretaget afkastkorrektionen, fordi klagers indskud på 50.200 kr. den 24. februar 2020 ikke blev investeret rettidigt. Selskabet har med afkastkorrektionen stillet klager som om, at investeringen var sket rettidigt. Dette har imidlertid medført, at der er fratrasket 13.469 kr. fra klagers opsparing, da der havde været et negativ afkast i den periode, hvor klagers indskud ikke havde været investeret.

Sagsfremstilling

Klager tegner med virkning fra 1. maj 2019 en pensionsordning i selskabet via forsikringsformidleren ... (i det følgende kaldet 'klagers rådgiver'). Der er tale om en ren opsparing uden risikodækninger.

Den 24. februar 2020 indbetaler klager 50.200 kr. til sin pensionsopsparing. Beløbet bliver imidlertid først investeret den 24. marts 2020.

I henhold til selskabets investeringsbetingelser skal indskud investeres 'hurtigst muligt', jf. investeringsbetingelserne punkt 8, stk. 1, 2. pkt. Investeringen af indskuddet er dog sket for sent, da en måneds ekspeditionstid ikke betragtes som 'hurtigst muligt'.

Selskabet foretager derfor en afkastkorrektion. Ved afkastkorrektionen stilles klager som om, at indskuddet er investeret på 5. bankdag efter modtagelsen, da en sagsbehandlingstid på op til 5 bankdage betragtes som 'hurtigst muligt' i henhold til selskabets forretningsgange.

Afkastkorrektionen foretages, uanset om dette medfører en positiv eller negativ korrektion for klager. Klager stilles således som om, at indskuddet var investeret på 5. bankdag. Klager skal således hverken vinde eller tabe på, at investeringen sker for sent, men alene stilles som om, at investeringen var sket rettidigt.

Klager har efterfølgende en korrespondance med sin rådgiver om sagsforløbet. Klager har imidlertid ikke haft en korrespondance med selskabet eller klaget direkte til selskabet om sagsforløbet.

Klager får af sin rådgiver oplyst, at der ikke er grundlag for en kompensation i sagen, da klager er stillet som om, at selskabet havde overholdt rimelige ekspeditionstider. Klager får endvidere op-

lyst, at rådgivers analyseafdeling har efterberegnet korrektionen, som selskabet har foretaget, og at rådgiver er enige i, at korrektionen er korrekt.

Sagen indbringes herefter til Ankenævnet for Forsikring.

Vores vurdering

Indledningsvist vil selskabet gøre opmærksom på, at klager ikke har påklaget afgørelsen til selskabet. Klager har alene haft en korrespondance med sin rådgiver om forløbet. Når klager angiver, at hun har klaget til Topdanmark og bl.a. gengiver oplysninger om Topdanmarks forretningsregler, så er dette ikke korrekt, og forretningsreglerne er ikke oplyst af Topdanmark, men derimod af klagers rådgiver.

Selskabet bemærker dog, at afgørelsen ville blive fastholdt, såfremt afgørelsen var blevet påklaget til selskabet.

Investering af pensionsmidler er omfattet af selskabets til enhver tid gældende investeringsbetingelser. I henhold til de gældende investeringsbetingelser skal investering ske 'hurtigst muligt'.

Indbetalingen af indskuddet på de 50.200 kr. sker den 24. februar 2020.

De 50.200 kr. bliver først placeret korrekt og dermed først investeret den 24. marts 2020. Da selskabet bliver opmærksom på, at investeringen ikke er sket rettidigt, bliver der foretaget en afkastkorrektion. Med afkastkorrektionen stilles klager som om, at investeringen er placeret 'hurtigst muligt', hvilket vil sige på 5. bankdag efter modtagelsen af indskuddet.

Da kurserne er faldet fra tidspunktet, hvor indskuddet burde have været investeret til tidspunktet, hvor indskuddet rent faktisk blev investeret, giver dette et negativt afkast i perioden. Det negative afkast fratrækkes klagers opsparing på tidspunktet, hvor afkastkorrektionen gennemføres.

Selskabet beklager, at investeringen af indskuddet er sket for sent. Klagers opsparing følger dog altid kursudviklingen i de fonde, som klager har valgt og som klagers opsparing så at sige er 'linket til'. Dette uanset om afkastet er positivt eller negativt. Det fremgår som nævnt også, at selskabet er forpligtet til at investere et indskud 'hurtigst muligt', jf. investeringsbetingelserne punkt 8, stk. 1. Overholder selskabet ikke dette aftalevilkår, bliver selskabet forpligtet til at give klager et afkast svarende til det, som klager skulle have haft, hvis indskuddet var placeret i rette tid. Selskabet skal derfor gennemføre en korrektion af størrelsen af klagers opsparing. En korrektion der alt afhængigt af den faktiske kursudvikling kan være enten positiv eller negativ.

I henhold til selskabets interne regler beregnes en korrektion for en forsinket investering altid, som var indbetalingen ekspederet på 5. bankdag efter indbetalingstidspunktet.

Klager gør gældende, at selskabet spekulerer i at investere pensionsmidlerne for sent for så at trække gevinsten ud til sig selv. Dette synspunkt tager selskabet afstand fra. Det er vigtigt at understrege, at selskabet ikke har mulighed for at spekulere mod klager, da alle for sent placerede indbetalinger afkastkorrigeres, som om de var ekspederet på 5. bankdag. Selskabet har derfor en interesse i at sikre, at pensionsmidlerne investeres rettidigt, da sene investeringer udgør en investeringsrisiko, hvis kurserne stiger i den periode, hvor pensionsmidlerne ikke er investeret. I dette tilfælde vil selskabet godtgøre kunderne det afkast, som de er gået glip af i perioden.

Selskabet skal i øvrigt bemærke, at der særligt i løbet af marts 2020 var store udsving på de finansielle markeder og netop i denne periode faldt kurserne drastisk. Det er således ikke sædvanligt at opleve en så stort fald på en så kort periode. I løbet af de efterfølgende måneder har markederne dog rettet sig igen, hvorfor faldet i løbet af marts 2020 for de fleste kunder vil være hentet hjem igen, hvilket også er tilfældet for klager.

Konklusion

Topdanmark fastholder, at der er sket en korrekt afkastkorrektur, da klagers indskud på 50.200 kr. indbetalt den 24. februar 2020 ikke var investeret rettidigt i henhold til investeringsbetingelserne.

Vurderingen beror sammenfattende på følgende forhold:

- Selskabet er forpligtet til at investere en indbetaling 'hurtigst muligt', jf. selskabets investeringsbetingelser.
- Hvis en indbetaling ikke investeres rettidigt, skal der ske en afkastkorrektur (en kompensationshandel), sådan at kunden stilles som om, at indbetalingen var sket rettidigt.
- Selskabet har ikke investeret indskuddet rettidigt, da selskabet modtog indbetalingen den 24. februar 2020 og først investerede indbetalingen den 24. marts 2020.
- Ved afkastkorrekturen som følge af, at en indbetaling ikke er placeret i rette tid, stilles klager altid som var investeringen sket på 5. bankdag efter indbetalingen. Dette betragtes af selskabet som en rimelig sagsbehandlingstid og må i øvrigt også anses for en rimelig sagsbehandlingstid i relation til branchen i øvrigt.
- En afkastkorrektur gennemføres, uanset om den medfører et positivt eller negativt resultat for klager, da afkastkorrekturen har til formål at stille klager som om, at investeringen var sket rettidigt.
- Da klager netop er stillet som om, at investeringen var sket rettidigt, har klager ikke lidt et tab, og kravet om godtgørelse skal derfor afvises."

Klageren har i brev af 13/2 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter modtagelse af Topdanmarks bemærkninger til sagen kan jeg konkludere, at vi er enige om sagens fakta.

Men – vi er ikke enige i resultatet. **Min påstand er fortsat, at Topdanmark skal kompensere mig det beregnede tab på 13.469 kr.**

Topdanmark anfører, at jfr. selskabets investeringsbetingelser pkt. 8, stk. 1, 2. pkt. skal indskud investeres hurtigst muligt.

Jfr. tidligere oplyst (fremgår bl.a. af mit bilag 4) har Topdanmark en forretningsgang, hvor 'hurtigst muligt' er senest 15 hverdage fra modtagelse. Hvis denne frist ikke overholdes, bærer Topdanmark risikoen og stiller kunden som deres indbetaling var investeret 5 dage efter modtagelse.

Denne forretningsgang fremgår ikke af investeringsbetingelserne. Forretningsgangen er ikke muligt at finde i aftalerne med Topdanmark eller på deres hjemmeside.

Topdanmark anfører, at min indbetaling er investeret på 5. bankdag efter modtagelsen, da en sagsbehandlingstid på op til 5 bankdage betragtes som 'hurtigst muligt' i henhold til selskabets forretningsgange.

Den 'normale' frist på 15 dage fremgår ikke af Topdanmarks bemærkninger til sagen.

Topdanmark bemærker, at når jeg gengiver oplysninger om Topdanmarks forretningsregler, så er det ikke korrekt, at forretningsreglerne er oplyst af Topdanmark, men derimod af min rådgiver. Som det fremgår af mit bilag 3 kommer oplysningerne til min rådgiver fra Topdanmark, så det er Topdanmarks oplysninger, som jeg får.

Topdanmark anfører, at mit indskud på 50.200 kr. ikke blev investeret rettidigt. Hvis dette medfører, at jeg lider et tab, er jeg enig i, at jeg skal godtgøres dette tab. Modsat mener jeg ikke, at jeg skal bære et beregnet tab, når Topdanmark ikke har investeret min indbetaling rettidigt.

Min indbetaling den 24. februar 2020 er først investeret den 24. marts 2020. Det betyder, at Topdanmark har haft min kontante indbetaling på 50.200 kr. til at stå. Selskabet laver herefter en afkastkorrektur som beregnes med udgangspunkt i, at selskabet havde investeret min indbetaling på 5. bankdag efter modtagelsen. Selskabet har ikke lidt tabet, da de har haft min indbetaling til at stå. Det betyder, at selskabet 'tjener' den negative afkastkorrektur på 13.469 kr., som de fratrækker mit afkast. Selskabet erkender, at de har lavet en fejl. Det forhold, at Topdanmark laver en fejl, kan ikke medføre, at de overfører en beregnet negativ afkastkorrektur til mig. Hvis professionelle finansieringsfirmaer laver fejl, kan det ikke være rigtigt, at de kan overføre et beregnet tab til kunden, som på ingen måde er professionel investor. Risikoen må bæres af den professionelle aktør.

Jeg mener derfor, at mit afkast skal beregnes fra det tidspunkt, hvor min indbetaling investeres – den 24. marts 2020. Topdanmark alene afgør, hvornår en indbetaling investeres. Derfor vil det også være helt forkert, hvis selskabet ved at investere for sent kan tilbageføre et tab til mig. Det vil netop kunne give den tanke, at selskabet kan spekulere i, hvornår de har 'tid' til at investere min indbetaling. Jeg har som kunde ingen muligheder for at følge processen mht. hvornår Topdanmark investerer min indbetaling, og det må helt og holdent være Topdanmark, som bærer den økonomiske risiko, når de laver fejl.

Jeg synes i øvrigt, at hele forløbet er meget kritisabelt. Topdanmark opererer efter en forretningsgang, som ikke er bekendt for kunderne, og korrektioner kan ikke udledes af de oplysninger om afkast, som fremgår af Topdanmarks hjemmeside. Det var helt tilfældigt, at jeg er blevet bekendt med afkastkorrektionen, fordi Topdanmark ikke havde fået opdateret deres opgørelser på Hjemmesiden (mit bilag 2). Afkastkorrektionen fremgår ikke af hjemmesiden i dag. Sådanne afkastkorrektioner 'skjules' i det samlede afkast."

Selskabet har i brev af 3/3 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager gør gældende, at hun ikke skal lide et tab, fordi investeringen af hendes indskud ikke er sket rettidigt. Selskabet gør i den forbindelse opmærksom på, at klager ikke har lidt et tab. Klager er alene stillet som aftalt, dvs. som om at investeringen er sket rettidigt. Var investeringen sket rettidigt, havde klager således haft et tilsvarende negativt afkast i perioden.

Ankenævnet for Forsikring

7.

96247

Da selskabet ikke kender de fremtidige kurser, kan der derudover ikke spekuleres i at investere for sent, da selskabet i alle situationer – uanset om der har været et kursfald eller en kursstigning – stiller kunderne som om, at investeringen er sket rettidigt."

I brev af 15/3 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg har en aftale med Topdanmark – jfr. selskabets investeringsbetingelser pkt. 8, stk. 1, 2 pkt. – om, at mit indskud skal investeres hurtigst muligt. Jeg har ikke en aftale med Topdanmark om, at mit indskud skal investeres med tilbagevirkende kraft.

Derfor mener jeg det er forkert – også etisk – når Topdanmark, som professionel pensionselskab, investerer mit indskud med tilbagevirkende kraft, når de på investeringstidspunktet kan se, at det vil give mig et tab.

Det tab, som Topdanmark derved konstaterer hos mig, får selskabet i avance."

Selskabet har i brev af 13/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Ankenævnet har anmodet om, at selskabet fremlægger sin forretningsgang for forsinket investering af indskud.

Selskabet vedlægger på baggrund heraf arbejdsgang for korrektionsberegning ved for sen ændring af markedsrente.

Af denne arbejdsgang fremgår selskabets forretningsregler for investeringer. Det fremgår således af arbejdsgangen, at en ændring af/til markedsrente skal ske 'hurtigst muligt'. Selskabets interne ekspeditionsfrist er '5 hverdage'. Hvis ekspeditionen sker senere end '15 hverdage' fra modtagelse, skal sagen sendes til korrektionsberegning.

Der foretages herefter en manuel korrektionsberegning, hvorefter kunden stilles som om, at investeringen var sket på 5. hverdag efter modtagelse af ændringen.

Det fremgår ligeledes af arbejdsgangen, at der sker en maskinel afkastkorrektion af indbetalinger, der er investeret senere end 15 dage efter valørdatoen.

Selskabet gør opmærksom på, at arbejdsgangen anvender terminologien 'dage'/'hverdage'. I praksis er der tale om 'bankdage'.

Da klagers indbetaling (indskud) er sket senere end 15 bankdage efter valørdatoen, er der derfor sket en maskinel afkastkorrektion. Det betyder, at klagers indbetaling har været med i en indbygget batchkørsel, der foretages periodisk. I disse batchkørsler samles alle indbetalinger, der er investeret senere end 15 bankdage efter valørdatoen. Batchkørslen sørger for, at kunderne stilles som om, at investering af kundens indbetaling (indskud) var sket på 5. bankdag.

De maskinelle afkastkorrektioner sker således automatisk i en batchkørsel, der baserer sig på selskabets interne forretningsregler.

Uanset om der er tale om manuelle afkastkorrektioner (forsinket ændring til/fra markedsrente) eller maskinelle afkastkorrektioner (forsinket investering af indbetalinger/indskud) gennemføres afkastkorrektionen, uanset om denne medfører en positiv eller negativ afkastkorrektion for kunden.

Selskabet beder Ankenævnet behandle oplysningerne fra selskabets arbejdsgang fortroligt."

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

"Den indsendte forretningsbeskrivelse og bemærkninger ændrer ikke på, at Topdanmark har haft min kontante indbetaling til at stå på en konto. Selskabet laver herefter en 'maskinel afkastkorrektion', hvorved der konstrueres et negativt afkast, som jeg ville have haft, hvis Topdanmark rent faktisk havde investeret min indbetaling rettidigt.

Jeg mener fortsat ikke, at Topdanmarks for sene investering skal komme mig til skade, således jeg fratrækkes det negative afkast, som selskabet ikke har haft.

Jeg synes samtidigt, at det er meget betænkeligt, at selskabets 'egne regler' for hvornår indbetalinger skal være investeret ikke fremgår af selskabets investeringsbetingelser. Jeg har heller ikke fået nogen besked om korrektionen fra Topdanmark, selvom Topdanmark påfører en note på af-taler, der er maskinelt afkastkorrigeret.

Jeg finder udelukkende korrektionen, fordi Topdanmark ikke havde fået opdateret deres system på hjemmesiden. Det er ikke muligt i dag at finde korrektionen på hjemmesiden.

Der er også en grund til, at selskabet anmoder Ankenævnet om at behandle oplysningerne fra selskabets arbejdsgang fortroligt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Forsikringsmægleren har i brev af 10/9 2020 til klageren bl.a. anført:

"I vores tidligere korrespondance har jeg forklaret, at Topdanmark har en forretningsgang vedrørende investering af indbetalinger på pensionsordninger, som skal sikre, at kundernes penge bliver investeret hurtigst muligt. I perioder med ekstra travlt har det ikke altid været muligt for Topdanmark at investere kundernes indbetalinger inden for hvad der anses som værende rimelig behandlingstid. Dette har medført Topdanmarks forretningsgang som hovedsageligt har to elementer i sig:

- Indbetalinger investeres senest 15 hverdage fra modtagelse
- Overholdes punkt 1 ikke, bærer Topdanmark risikoen og stiller kunderne som var deres indbetaling investeret 5 hverdage efter modtagelse

Konkret i din situation drejer det sig om indbetalingen pr. 24-02-2020 på 50.200 kr. Indbetalingen blev i første omgang først investeret 24-03-2020, altså senere end 15 hverdage fra modtagelse, hvorfor punkt 2 anvendes. Beløbet blev handlet ind til kurs 102,17.

01-05-2020 har Topdanmark foretaget korrektionen efter ovennævnte punkt 2 således, at afkastet i maj 2020 på Topdanmarks portal bliver fejlbehæftet på den ene oversigt.

Korrektionen sker således, at pengene i stedet investeres pr. 28-02-2020, 5 hverdage efter modtagelse af indbetalingen, til kurs 135,41. Den højere købskurs medfører lavere afkast."

I mail af 4/11 2020 fra forsikringsmægleren til klageren hedder det bl.a.:

"Vi har nu fået vores analyseafdeling til, at efterberegne den korrigerende som Topdanmark har foretaget og kan konkludere, at Topdanmark har korrigeret afkastet korrekt.

Når I har købt Jer ind på et produkt, er Topdanmark forpligtet til at investere Jeres afkast inden for en rimelig tid. De har derfor ret og pligt til at give Jer et afkast svarende til det markedsafkast som der opnås ved forvaltning af de fonde I har valgt.

Det er vigtigt at pointere, at I ikke har lidt et tab grundet en fejl i Topdanmark. I har fået tilskrevet et afkast I ikke skulle have haft til at starte med. Det samme havde netop jf. gældende forretningsgang gjort sig gældende, hvis I i den nævnte periode havde lidt tab, hvorefter Topdanmark korrigerer jf. de gældende regler med tilbagevirkende kraft som herefter ville medføre et positivt afkast.

Topdanmark har derfor stillet Jer i overensstemmelse med det, som I har krav på iht. aftalegrundlagets investeringsbetingelser."

Investeringsbetingelser 6584-10 af 10/2 2020 indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"3 Definitioner

...

Stk. 3. Ved en investeringsfond forstås her både egentlige investeringsfonde og interne investeringspuljer forvaltet af Topdanmark. I det følgende er de under ét kaldet investeringsfonde.

...

7 Topdanmark Link Pension

Stk. 1. Ved Topdanmark Link Pension vælger forsikringstageren selv, hvordan opsparingen skal fordeles mellem en række investeringsfonde. Topdanmark køber fondsandele – units – i de valgte investeringsfonde svarende til forsikringstagerens valg. Forsikringstager ejer opsparingen, men det er Topdanmark, som ejer investeringsaktiverne.

Stk. 2. Ved etablering af Topdanmark Link Pension vælger forsikringstageren, hvordan opsparingen skal fordeles mellem de tilgængelige investeringsfonde. Er der ikke valgt investeringsfonde, placeres pensionsindbetalingerne i en dansk pengemarkedsfond.

Stk. 3. Topdanmark stiller en række investeringsfonde til rådighed. Disse investeringsfonde kan enten være Topdanmarks egne investeringsfonde eller eksterne investeringsfonde. Oversigt over investeringsfondene kan rekvireres hos Topdanmark eller findes på www.topdanmark.dk/Fonde

Stk. 4. Forsikringstagers valg af investeringsfonde kan være begrænset efter aftale med arbejdsgiver eller mægler.

Stk. 5. Topdanmark kan med 3 måneders varsel fjerne en eller flere investeringsfonde fra udbudet. En fondsforvalter kan også opsig samarbejdet med Topdanmark vedrørende en eller flere

investeringsfonde. De berørte forsikringstagere skal derefter vælge en ny fordeling blandt de resterende investeringsfonde, Topdanmark udbyder. Vælger forsikringstager ikke en ny fordeling, overfører Topdanmark værdien i den ophævede investeringsfond til en investeringsfond med en lignende risiko som den oprindelige.

Stk. 6. Rebalancering foretages i særlige tilfælde, hvor det er aftalt.

8 Indbetaling

Stk. 1. Den del af indbetalingen som investeres, er den del, der er aftalt til at vedrøre markedsrente bortset fra indbetalingsomkostninger, som trækkes forlods.

Investering sker hurtigst muligt efter, at indbetalingen er registreret i Topdanmark.

Stk. 2. Topdanmark har ret til at udskyde eller undlade at effektuere investering i tilfælde af særlige omstændigheder. Topdanmark er således ikke forpligtet til at gennemføre ordrer, der ikke er dækning for, eller som ikke kan gennemføres, fordi der ikke foreligger de fornødne informationer, eller fordi ordren ikke overholder lovgivningens krav eller de gældende betingelser, eller fordi grundlaget for dispositionen i øvrigt er mangelfuldt, herunder at indbetalingen ikke svarer til det aftalte. Det samme gælder for investering af beløb under en bagatelgrænse, hvis størrelse til enhver tid kan oplyses ved henvendelse til Topdanmark.

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.

Stk. 4. Modtager Topdanmark en indbetaling, uden at der er modtaget en begæring, investeres pengene i henhold til aftale med arbejdsgiver eller mægler. Er der ikke aftalt noget, eller modtager Topdanmark en begæring uden valg af investeringsform, oprettes en Profilpension med risikoprofilen 'mellem risiko', medmindre andet måtte være aftalt.

Har Topdanmark modtaget en begæring og ingen investeringsaftale, og er der valgt Topdanmark Link Pension, investeres pengene i en dansk pengemarkedsfond.

Når Topdanmark modtager besked om, hvilke investeringer forsikringstager ønsker, placeres indbetalingerne ud fra dette. Investering sker dog ikke med tilbagevirkende kraft."

Nævnet udtaler:

Klageren har privat aldersopsparing i selskabet i opsparingsproduktet Topdanmark Link Pension. Klageren vælger selv, hvordan opsparingen skal fordeles mellem en række investeringsfonde, som selskabet stiller til rådighed, herunder såvel egentlige investeringsfonde som interne investeringspuljer forvaltet af selskabet. Selskabet køber fondsandele i de valgte investeringsfonde svarende til forsikringstagerens valg og ejer fondsandelene, mens forsikringstageren ejer opsparingen. Klagerens valg af investeringsfond fremgår af investeringsaftalen af 15/3 2019. Det er selskabet, der skal sørge for, at modtagne pensionsindskud bliver investeret. Af investeringsbetingelsernes punkt 8, stk. 1, fremgår det, at "Investering sker hurtigst muligt efter, at indbetalingen er registreret i Topdanmark".

Klageren foretog den 24/2 2020 et indskud på 50.200 kr. Den 24/3 2020 investerede selskabet klagerens indskud i den valgte investeringsfond.

Selskabet har oplyst, at da investering ikke skete "hurtigst muligt" efter indbetalingen, har selskabet beregnet en afkastkorrektion svarende til, at investering skete på 5. bankdag efter modtagelsen af indskuddet. Afkastkorrektionen er beregnet på grundlag af forskellen mellem handelskurserne fredag den 28/2 2020 og handelskurserne på investeringstidspunktet den 24/3 2020. Da der var faldende kurser i denne periode, er afkastkorrektionen negativ. Dette har ført til, at der er blevet fratrukket 13.469 kr. fra klagerens opsparing i negativ afkastkorrektion.

Klageren kræver, at afkastkorrektionen på 13.469 kr. tilbageføres til hendes konto. Hun har anført, at det ikke fremgår af investeringsbetingelserne eller andre oplysninger fra selskabet, at selskabet kan foretage en negativ afkastkorrektion, fordi selskabet har investeret for sent. Det må være selskabet som professionel part, der bærer den økonomiske risiko, når selskabet laver fejl. Hun har som kunde ingen mulighed for at følge med i processen, og det er kritisabelt, at selskabet opererer efter en forretningsgang, som ikke er kendt for kunderne. Den afkastkorrektion, som selskabet har foretaget, er ren avance for selskabet, da pengene har stået kontant i selskabet frem til det faktiske investeringstidspunkt.

Selskabet har anført, at selskabet efter punkt 8, stk. 1, skal investere et indskud "hurtigst muligt", og overholder selskabet ikke det, bliver selskabet forpligtet til at give klageren et afkast svarende til det, som hun skulle have haft, hvis indskuddet var blevet placeret i rette tid. Efter selskabets interne forretningsgang beregnes der afkastkorrektion, når investering er foretaget mere end 15 bankdage efter modtagelse af indskuddet, og afkastkorrektionen opgøres altid, som var investeringen ekspederet på 5. bankdag. Afkastkorrektionen foretages maskinelt og gennemføres uanset, om korrektionen medfører et positivt eller et negativt resultat for kunden. Derved stilles man kunderne, som var investeringen sket rettidigt efter investeringsbetingelserne. Klageren har derfor ikke lidt et tab. Selskabet har ikke mulighed for at spekulere i forsinkelser, da det ikke er muligt at forudsige en fremtidig kursudvikling.

Efter en samlet vurdering finder nævnet, at selskabet ikke har godtgjort, at selskabet har det nødvendige, aftalemæssige grundlag for at kunne foretage en negativ afkastkorrektion over for klageren i den foreliggende situation. Selskabet skal derfor stille klageren, som var der ikke foretaget en afkastkorrektion på 13.469 kr. på klagerens opsparing.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det er kendetegnende for markedsrentepensionsordningen, at klageren som udgangspunkt bærer investeringsrisikoen – på godt og ondt – fra det tidspunkt, hvor investeringsfondsandelene købes. Det må kræve et egentligt aftalemæssigt grundlag, hvis klageren pr. automatik skal kunne stilles ringere end det, der følger af de handlinger, som selskabet faktisk har foretaget.

Nævnet har videre lagt vægt på, at investeringsbetingelsernes punkt 8, stk. 1 – hvoraf det fremgår, at "Investering sker hurtigst muligt efter, at indbetalingen er registreret i Topdanmark" – må forstås som et tilsagn om, at investering af et pensionsindskud vil ske hurtigst muligt efter, at indbetalingen er registreret. Opfylder selskabet ikke tilsagnet, kan selskabet efter almindelige erstatningsregler ifalde et erstatningsansvar i kontrakt. Tilsagnet om at investere hurtigst muligt giver derimod ikke selskabet et grundlag for at kunne foretage en negativ afkastkorrektion ved kursfald til ugunst for klageren.

Nævnet har også lagt vægt på, at der i investeringsbetingelserne i øvrigt eller i anden kommunikation fra selskabet til klageren ikke er beskrevet, at forsinket investering fra selskabets side af et pensionsindskud kan føre til, at investeringen over for klageren kan afregnes til andre og dårligere kurser, end selskabet har handlet til – dvs. kan føre til en negativ afkastkorrektion. Det er ikke aftalt mellem klageren og selskabet, at der kan ske negativ afkastkorrektion.

Det forhold, at selskabets beregning af negativ afkastkorrektion følger fast og systemautomatiseret forretningsgang, kan ikke føre til andet resultat i den foreliggende situation, hvor forretningsgangen dels fører til et negativt resultat konkret for klageren, dels ikke er aftalt eller i øvrigt kommunikeret til klageren fra selskabets side.

Ankenævnet for Forsikring

13.

96247

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Topdanmark Livsforsikring A/S, skal anerkende, at selskabet ikke var berettiget til at foretage en negativ afkastkorrektur på 13.469 kr. på klagerens opsparing. Selskabet skal stille klageren, som var afkastkorrektur ikke foretaget.

Klagegebyret tilbagebetales.



Jens Kruse Mikkelsen

formand