Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. maj 2021 blev i sag nr. 96269:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 28/12 2020 til nævnet bl.a. anført:

> **"Kort redegørelse for sagen**
> I forbindelse med at pensionsstart nærmer sig (10 år før), kontakter jeg Danica Pension omkring 10 årig garanti, samt om min risikoprofil.
>
> Der blev aftalt at risikoprofil ændres til Mix lav forløb og uden garanti da der blev oplyst at garantien vil være for dyr for mig grundet den lave rente/obligationer der kunne komme ud med negativ afkast.
>
> Som en ekstra service omkring skift, vil jeg kunne undlade at betale et gebyr på kr. 800,- hvis jeg i stedet skrev under på et digitalt dokument som fremsendes til digital underskrift. Jeg spurgte til hvor lang tid der gik til skift og der blev oplyst nogle dage.
>
> Jeg takker ja da nogle dage må være 4-5 dage og det ser jeg ikke noget problem i forhold til selvbetjening, hvor der står normalt 2 dage til skift. Jeg skriver under den 6 februar. Så jeg tror alt er i orden indtil der tikker ind på E-boks at skift er foretaget den 10 marts, 33 dage efter underskrift. Jeg var rystet og ringer til Danica som fortæller de har haft ekstra travlhed, jeg skriver klage til min pensions rådgiver og lover at undersøge sagen for at finde ud af hvad der er sket. Pensionsrådgiver har ringet flere gange, men til sidst måtte han bare sige, at jeg vil få et svar engang.
>
> Jeg ser 4 fejl i begået af min pensionsvirksomhed.
> 1) Der er ikke overholdt det som er blevet aftalt med min pensionsrådgiver omkring tidshorisont på skift til mix lav forløb.

2) Pensionsrådgiver skal ikke fortælle om en ekstra service med digital underskrift der i virkeligheden er en meget ringere service end hvis man betaler kr. 800,- og laver skiftet i selvbetjening.
3) Skift er foretaget alt for sent og min formodning er svigt i afdelingerne imellem.
4) Man gør ikke noget ved fejlen og kontakter ikke kunden, at de desværre ikke kan overholde ekspeditionstid, men bare ændre porteføljen med hovedet under armen, selv om verdenen har ændret sig udenfor på 33 dage.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?
Som jeg har skrevet i min klage, ønsker jeg evt. kompensering for tab, da jeg mener Danica har handlet tankeløs og lemfældig og ikke har varetaget kundens tarv med den lange sagsbehandling med skift portefølje. Jeg har spurgt Danica om de kunne hjælpe med at opgøre tabet. Men det har de svaret nej til, da de har afvist min klage."

I brev af 18/1 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Parterne er uenige om: Hvorvidt klager skal have dækket sit evt. tab i forbindelse med, at hans pensionsprodukt blev ændret 23 arbejdsdage efter hans underskrift var modtaget hos Danica Pension.

Påstand: Frifindelse.

Sagsfremstilling:
Klager aftalte med indklagede den 17/1 2020 at hans pensionsordning skulle ændres til produktet mix lav. Samme dag fremsendte indklagede aftalen til underskrift. Den 6/2 2020 modtog indklagede denne retur underskrevet. Den 10/3 2020 blev aftalen ekspederet. Aftalen fremlægges som bilag A.

Af aftalen fremgår det, at såfremt kunden ikke selv anvender netpension til at foretage ændringen, vil det ske manuelt via Danica Pension og det hurtigst muligt. Klager har ikke spurgt ind til hvad hurtigt muligt er, men er gået ud fra at det må være mellem tre til fem dage. Danica Pension har en normal ekspeditionstid på 20 arbejdsdage, og i denne sag har det taget 23 dage at ekspedere sagen.
Klager har desværre haft en forventning og en kortere tidshorisont, og det er selvfølgelig ærgerligt, da klager muligvis ville have anvendt netpension, såfremt han havde vidst, at der må forventes omkring 20 arbejdsdage før ændringen gennemgøres. Dette ændrer dog ikke på, at klager ikke er blevet misvejledt. Klager er ikke blevet lovet en hurtigere sagsbehandling end han har fået. Klager mener at have læst på indklagedes hjemmeside, at sagsbehandlingen kun er få dage, men dette kan indklagede ikke genkende eller finde dokumentation for. Klager nævner, at der var et gebyr på 800 kr. der kunne spares ved ikke at fortage ændringen i netpension. Dette må afvises da alle ændringerne i 2020 var gebyrfrie, lige meget hvorledes ændringen blev fortaget.

Under bilaget 'Ændring af din pensionsordning' (fremlægges som bilag B) fremgår det af side 3 ud af 7, at kunden opfordres til at vælge netpension. Længere nede på samme side gøres kunden opmærksom på at der er en kursrisiko forbundet med ændringen.

Sammenfatning:

Klager er ikke blevet lovet en hurtigere ekspeditionstid end han har fået. 23 arbejdsdage er ikke en urimelig ekspeditionstid, der medfører at klager har et krav på dækning af et evt. kurstab, og derfor skal indklagede frifindes."

Klageren har i mail af 21/2 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Der blev oplyst af Chefrådgiver at ændring i pensionssammensætning var en gratis service de udførte og jeg skulle blot underskrive dokument digitalt. Der blev ikke nævnt at det også var gratis på netpensionen, eller at hele 2020 var gebyrfri. Der blev ikke nævnt max. ekspeditionstid 20 dage.

Jeg fastholder ud fra Danica's fremlægning, at jeg er blevet vejledt forkert og der ikke fra rådgivers side blev nævnt hvilken risici der evt. kunne være ved den digitale underskrift. Jeg har derfor handlet ud fra hvad min rådgiver har oplyst eller ikke oplyst. Altså en service og ikke en forringelse i forbindelse med skift.

Sagsbehandlingstiden på min klage undre mig. Jeg har i starten af klageforløbet haft telefonisk kontakt til Chefrådgiver … den 3 april 2020 hvor der oplyses at svar vil komme efter påske. Men den 15 maj 2020 i vores sidste samtale, vidste … ikke hvornår klagen vil blive behandlet. At der så skulle gå så lang tid inden svar tyder alt også på, at der intern mellem afdelinger Danica og Pension for selvstændige ikke har været den samme forventnings afstemning omkring ekspeditionstider.

Jeg undrer mig over, at når Danica nu skriver at forventelig max. sagsbehandlingstid af værdipapirer er 20 dage, hvorfor de så ikke kontakter Deres kunde når de ikke kan overholde Deres egen retningslinjer, men hovedløst forsætter uden at se om det nu er en god ide at ændre pensions sammensætning på given overskredet tidspunkt."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af begæring om ændring af pensionsordning fremgår bl.a.:

ÆNDRING AF
DIN PENSIONSORDNING

Danica Pension

Balance

☒ Ændring ☒ Privatpension Forsikrings nr. [redacted] Ændringsdato Snarest muligt
☐ Revisorkoncept ☐ Selvstændig 30% regel uden AMB

…

Skift investeringsform til ☒ Danica Balance ☐ Danica Link ☐ Danica Traditionel ☐ Danica Select

- Jeg er klar over, at min pensionsopsparing bliver oprettet på et ugaranteret beregningsgrundlag.
- Jeg er klar over, at der derfor ikke er garanti for størrelsen af mine pensionsudbetalinger, og at eventuelle tidligere garantier falder væk.
- Jeg er klar over, at der er mulighed for både positivt og negativt afkast på min opsparing.
- Jeg har fået information om muligheden for at tilkøbe en garanti til min opsparing.

…

4. 96269

Betingelser ved intern overførsel eller skift af investeringsform i Danica Pension

Jeg accepterer, at

- prisen for mine fremtidige forsikringsdækninger fastsættes efter den til enhver tid gældende tarif
- jeg giver afkald på de eventuelle garantier, herunder udbetalingsgaranti, der er knyttet til min nuværende pensionsordning.
- der på grund af afviklingstiden af handelsordrer er en kursrisiko ved skift mellem Danica Link, Danica Balance og Danica Select.

Danica Balance – valg

Vi anbefaler dig at ændre garanti og/eller investeringsmåde via netpension, da det er den hurtigste måde at ændre på.
Alternativt vælg mellem én af de 3 kasser nedenfor, og ændringen vil blive gennemført hurtigst muligt.

Valg 1		Valg 2		Valg 3
Danica Balance Ingen garanti		**Danica Balance - 10-årig garanti** Garantiperioden begynder 10 år før det aftalte udbetalingstidspunkt eller et eventuelt aftalt investeringsudløb.*		**Danica Balance Garanti i hele perioden**
☐ Mix højt forløb	☐ 100% Mix	☐ Mix højt forløb	☐ 100% Mix	☐ Jeg vælger garanti hele perioden
☐ Mix middelforløb	☐ 100% Offensiv	☐ Mix middelforløb	☐ 100% Offensiv	
☒ Mix lavt forløb	☐ Mix høj fast	☐ Mix lavt forløb	☐ Mix høj fast	
	☐ Mix middel fast		☐ Mix middel fast	
	☐ Mix lav fast		☐ Mix lav fast	
	☐ 100% Defensiv		☐ 100% Defensiv	
		* For pensionsordninger oprettet før 18. september 2014 og med investeringsudløb begynder garantiperioden 10 år før investeringsudløbet. Investeringsudløbet er fastsat til den tidligste pensionsudbetalingsalder ifølge pensionsbeskatningsloven, medmindre andet er aftalt her år.		

Bemærk:
Har du valgt garanti, investerer vi i garantiperioden efter en særlig investeringsmåde for opsparing med garanti, hvor vi løbende tilpasser andelen af offensive investeringsfonde i dit Balance-depot, når vi skønner, det er hensigtsmæssigt, eller det er nødvendigt for, at vi kan opfylde garantien.

Indtil vi har gennemført ændringen, investerer vi efter din tidligere valgte investeringsmåde.
Vær opmærksom på, at der ved salget og købet er kursrisiko ved afvikling af handlerne. Er der handler i gang på depotet, opretter vi først efterfølgende de nye handler.

Investeringsmåden fastlægger, hvordan dine indbetalinger og din opsparing investeres.
Ændringen af garanti eller investeringsmåde koster et beløb, som vi trækker fra saldoen på din Danica Balance konto.

Vi anbefaler dig at tage et InvesteringsTjek på www.danicapension.dk/investeringstjek.

Bemærkninger

Skift af investeringsprofil på eksisterende PFS Balance ordning.

Af mail af 20/3 2020 fra klageren til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg har modtaget i E-boks, at mine pensioner er blevet ekspederet til Lav Risiko den 10 marts.

Dette var på ingen måde aftalen. Aftalen var at ved en elektronisk underskrift som blev fremsendt vil der gå nogle dage med skift, (som i øvrigt også står på jeres hjemmeside).

Jeg fik at vide, at ændring vil være UB. grundet omstændigheder via dette elektronisk dokument som jeg underskrev 6 marts [februar].

Jeg har på ingen måde fået at vide jeg skulle regne med ekstra lange ekspeditionstider via denne elektroniske underskrift.

Jeg har i dag kontaktet Danica og talt med … som sidder i kundecenter. Han kan bekræfte at I har haft meget lang ekspeditionstid manuelt, ud over det sædvanlige og at flere kunder har henvendt sig i samme situation som jeg.

Jeg føler mig misinformeret, eller måske nærmere ikke informeret.

Når det er foregået manuelt og nogle medarbejdere/afdelinger har været klar over de lange ekspeditionstider, hvorfor har man så ikke informeret ens kunder, så man har haft en mulighed for valg inden man ændre på værst tænkelige tidspunkt?

Kunsten er jo at finde det rette tidspunkt og valg med sine investeringer og det var bestemt det rette tidspunkt og valg den 6 februar og ikke mere end 1 måned efter.

Derfor klager jeg over sagsforløbet og min forventning er kompensation for uforskyldt tab grundet det lange sagsforløb."

Selskabet har i brev af 23/10 2020 til klageren bl.a. anført:

"Afslag på kompensation

…

Vi kan desværre ikke kompensere for det tab, du har haft på grund af vores ekspeditionstid i februar og marts måned 2020. Vores mål er at ekspedere ændringer – herunder ændring af investeringsmåde – inden for 20 arbejdsdage, men i perioder med ekstra travlhed kan der gå længere tid. I dette tilfælde er der gået 23 arbejdsdage fra vi modtog din underskrift, til vi ændrede investeringsmåden på din pensionsordning, hvilket vi anser for rimeligt.

Jeg henviser til begæringen, som du har underskrevet. Her skriver vi, at ændringen vil blive gennemført hurtigst muligt, og vi gør opmærksom på kursrisikoen i forbindelse med afvikling af handler."

I mail af 1/11 2020 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Aftalen var en ændring til lav risiko og garanti skulle fjernes. Som en ekstra service udføres dette uden gebyr. Jeg spurgte ind til behandlingstid og oplyst af … at der vil gå nogle dage, lidt længere behandlingstid i forhold til skift på netpension ca. 2 dage.

Dette tager jeg for gode varer og underskriver, da jeg ikke ser en forskel om der skal gå 2 dage eller nogle dage. I min optik må være 4 til 5 arbejdsdage. Jeg føler mig også mere tryg ved at [selskabets medarbejder] foretager skiftet, for ikke at lave fejl ved skift.

[Selskabets medarbejder] har ikke på noget tidspunkt oplyst om den lange sagsbehandlingstid og de risici dette kan indebære. I det her tilfælde 33 dage eller 23 arbejdsdage. Ej heller om 20 dage som De skriver. Efter signatur har jeg ikke tænkt på eller oplyst til mig, at jeg selv skal holde øje med hvornår skift foretages. Som sagt i trygge hænder hos jer.

> Jeg er fuldt afklaret med at min pensionsopbygning indebærer at jeg har den fulde risiko for kursudsving og sammensætning af porteføljе. Men jeg forventer I tager jeres ansvar når der går galt i jeres pensionsvirksomhed i forbindelse med skift porteføljе, hvilket I klart har svigtet i mit tilfælde. Jeg kan derfor ikke acceptere jeres afslag og vil gå videre med sagen.
> …
> Jeg vi også gerne bede om en opgørelse mistet tab ved porteføljeskift:
>
> 6 februar + (dage er 5 arbejdsdage for behandling som må være rimeligt) altså diff = 12 februar i stedet for den 10 marts 2020."

Investeringsbetingelserne indeholder følgende bestemmelser:

> **"Hvis du vil ændre investeringsmåde**
> Du kan ændre din investeringsmåde til en af de udbudte investeringsmåder. Du kan få oplyst disse og ændre din investeringsmåde i netpension, Danske Netbank eller ved at kontakte os.
>
> Indtil vi har gennemført ændringen, investerer vi efter din tidligere valgte investeringsmåde. Vi trækker et beløb for ændringen fra i din pensionsopsparing, når ændringen træder i kraft - se 'Priser for Danica Balance'.
>
> Ændringen sker, når vi har modtaget oplysninger, der er fyldestgørende efter vores skøn. Hvis vi er i tvivl om, hvilken investeringsmåde du ønsker at ændre til, beholder du den hidtidige investeringsmåde, indtil dit ønske er afklaret."

Nævnet udtaler:

Klageren fik den 17/1 2020 – efter et forudgående rådgivningsforløb – fremsendt en aftaleblanket fra selskabet om ændring af investeringsprofilen på hans "Balance"-pensionsordning til "Mix lavt forløb". Den 6/2 2020 underskrev og returnerede han aftalen til selskabet. Den 10/3 2020 effektuerede selskabet den aftalte ændring af investeringsprofilen.

Klageren kræver at blive kompenseret for tab som følge af selskabets langsommelige sagsbehandling i forbindelse med skiftet af investeringsprofil. Han har anført, at selskabets rådgiver har oplyst, dels at klageren kunne skrive under på et digitalt dokument i stedet for at anvende selvbetjening på netpension og derved kunne spare et gebyr på 800 kr., dels at skiftet ville tage "nogle dage", hvilket også fremgik af selskabets hjemmeside. Dette må vel forstås som ca. 4-5 dage. Skiftet blev først foretaget efter 33 dage og således alt for sent, og selskabet burde have

kontaktet ham, da de ikke kunne overholde ekspeditionstiden – i stedet for bare at ændre porteføljen under de foreliggende omstændigheder.

Nævnet lægger til grund, at klagerens nye investeringsprofil har lavere aktieandel end den tidligere, og at hans oplyste tab har sammenhæng med kursfald på investeringsmarkederne i den pågældende periode på grund af Covid 19-situationen.

Selskabet har anført, at ekspeditionen aktuelt tog 23 arbejdsdage, hvilket ikke er en urimelig ekspeditionstid. Selskabet har en normal ekspeditionstid/et mål om at ekspedere ændringer inden for 20 arbejdsdage, men i perioder med ekstra travlhed kan der gå længere tid. Klageren er ikke blevet lovet en hurtigere sagsbehandlingstid, end han har fået. Af ændringsaftalen fremgik det, at selskabet anbefaler at ændre investeringsmåden via netpension, da det er den hurtigste metode, og ellers vil ændringen ske hurtigst muligt ved manuel behandling af blanketten. Klageren har ikke spurgt ind til, hvad hurtigst muligt er. Selskabet afviser, at klageren kunne spare et gebyr ved at bruge aftaleblanket, da alle ændringer i 2020 var gebyrfrie, og selskabet afviser, at det på selskabets hjemmeside er fremgået, at det kun ville tage få dage at ændre investeringsprofilen med blanket.

Nævnet bemærker, at det ikke er enhver forsinkelse i sagsbehandlingen, der kan give grundlag for at pålægge selskabet erstatningsansvar. Nævnet bemærker videre, at klageren har bevisbyrden for, at han har modtaget vildledende oplysninger fra selskabets rådgiver om den forventede sagsbehandlingstid eller om andre forhold, for eksempel gebyr.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at der er grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning for tab på investeringer i perioden, indtil selskabet den 10/3 2020 effektuerede den aftalte ændring af investeringsprofilen.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har bevist, at selskabets rådgiver har givet ham vildledende oplysninger om den forventede sagsbehandlingstid eller i øvrigt fejlagtigt har tilskyndet ham til at anvende aftaleblanket i stedet for selvbetjening i netpension – eksem-

pelvis ved at give forkerte oplysninger om, at anvendelse af netpension ville indebære et gebyr. Der foreligger ikke skriftlige oplysninger i korrespondancen mellem klageren og selskabet, der kan underbygge, at rådgiveren har givet klageren vildledende oplysninger. Der foreligger heller ikke uddrag fra selskabets hjemmeside om, at selskabet skulle have forpligtet sig til at ekspedere ændringer af investeringsprofil ved aftaleblanket inden for en bestemt tid.

Nævnet har videre lagt vægt på, at det fremgår af den aftaleblanket, som klageren underskrev og indsendte til selskabet den 6/2 2020, at "vi anbefaler dig at ændre garanti og/eller investeringsmåde via netpension, da det er den hurtigste måde at ændre på". Det fremgår også, at klageren med sin underskrift "accepterer, at der på grund af afviklingstiden af handelsordrer er en kursrisiko". Selskabet har således anvist over for klageren, at der forelå en hurtigere metode til at få effektueret profilskiftet, hvis klageren på grund af kursrisikoen lagde særlig vægt på hurtig ekspedition.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at selskabets ekspeditionstid var 33 dage. Af den underskrevne aftaleblanket fremgår det, at ændringen foretages "hurtigst muligt" eller "snarest muligt". Nævnet finder, at der ikke har været tale om en så langsommelig sagsbehandling, at dette i sig selv kan begrunde et erstatningsansvar over for klageren. Den for klageren uheldige omstændighed, at der i den mellemliggende periode var kursfald på investeringsmarkederne, kan ikke føre til anden vurdering. Nævnet finder, at det ikke er ansvarspådragende for selskabet, at selskabet ikke af egen drift kontaktede klageren på ny i stedet for at eksekvere profilskiftet efter klagerens begæring den 10/3 2020.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

_____

Klageren får ikke medhold.

9. 96269



Svend Bjerg Hansen